

Directriz 5: Proceso para la medición de resultados
P5.1: Proceso para la medición de indicadores

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	25/10/2012	Revisión desarrollo y responsabilidades. Cambio denominación UTC	UTC	UTC	RECTORADO
02	03/2014	Actualización del Desarrollo, de acuerdo a las recomendaciones de ANECA en el proceso de Acreditación Incluir nuevo Anexo: Protocolo de recogida de información de encuestas	María Bergaz y Carmen Lanchares (UTC)	Carmen lanchares (UTC)	

1. Objeto

2. Alcance

3. Referencias / Normativas

4. Desarrollo

5. Seguimiento y medición

6. Archivo

7. Responsabilidades

8. Rendición de cuentas

ANEXOS:

MPSGIC_P5.1. Anexo 1: Protocolo de recogida de información de encuestas

1. OBJETO

Presentar cómo los Centros de la Universidad garantizan que se miden los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, profesores, PAS, egresados y empleadores) para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Definir para cada uno de los procesos del SGIC un conjunto de indicadores relacionados con los resultados previstos para la titulación que serán revisados anualmente.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Antonio de Nebrija.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

RD 1393/2007
RD 861/2010
Programa VERIFICA de ANECA
Manual del SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija

4. DESARROLLO

La Comisión de Garantía de Calidad es la responsable de analizar los resultados de los indicadores establecidos en el Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC), asesorada por la Unidad Técnica de Calidad (UTC).

Los responsables de las titulaciones y las CGC seleccionarán, del listado completo de indicadores, aquellos que resulten más útiles para el análisis de sus titulaciones, de acuerdo con a las características de las mismas.

En el *P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua* se establecen los elementos que deben estar incluidos en la Memoria Anual de Análisis de Resultados (MAAR).

La UTC es la responsable de desarrollar una ficha donde se incluirá el método seguido para el cálculo de los indicadores, así como su periodicidad y la persona responsable de cumplimentarla. Las fichas debidamente cumplimentadas se encuentran en el MPSGIC-Anexo2.

Las Comisiones de Garantía de Calidad, revisan y proponen valores objetivos que deben alcanzar los distintos indicadores del MPSGIC en función de los objetivos de calidad definidos por cada Centro.

En cada uno de los procesos definidos en el MPSGIC se establecen las encuestas o cuestionarios que se van a utilizar para obtener los indicadores propuestos, así como quién se encargará de tabular dichos cuestionarios. Es responsabilidad de la UTC definir y/o modificar los modelos de cuestionarios, incluyendo asimismo las propuestas de mejora de los departamentos responsables de la realización y análisis de los resultados de dichas encuestas.

Los resultados que van a ser objeto de análisis serán:

- Resultados de aprendizaje: a través de los indicadores propuestos
- Resultados de inserción laboral
- Satisfacción de los grupos de interés: a través de los cuestionarios de alumnos, profesores, PAS, egresados y empleadores.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Anualmente la CGC emitirá la Memoria Anual de Análisis de Resultados. La información que la CGC debe plasmar en dicha Memoria viene definida en cada uno de los procesos del MSPGIC.

El Coordinador de Calidad, en colaboración con la UTC, es el responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de la información necesaria.

La UTC será la responsable de mantener actualizadas las fichas de indicadores y el contenido de los cuestionarios.

6. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de custodia
Memoria Anual de Análisis de Resultados	CGC / UTC
Fichas de indicadores	UTC

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

CGC: Elabora la MAAR en la que debe quedar constancia del análisis realizado de los indicadores obtenidos. Propone valores objetivos a alcanzar en los indicadores de los títulos vinculados a la propia CGC.

UTC: Realiza las fichas de indicadores. Redacta el contenido de los cuestionarios. Colabora con la CGC en la elaboración de la MAAR.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC será la responsable de elaborar la Memoria Anual de Análisis de Resultados, así como propuestas de mejora surgidas tras el análisis de evaluación realizado. Este informe será público y accesible a todos los grupos de interés a través de la web de la Universidad.

ANEXOS:

MPSGIC_P5.1. Anexo 1: Protocolo de recogida de información de encuestas

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PROTOCOLO DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN, ANTERIOR AL CURSO 2013-2014

INTRODUCCIÓN:

El conjunto de encuestas de satisfacción de los estudiantes contempladas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad se puede clasificar en dos grandes bloques:

- Encuestas gestionadas por los órganos centrales de la Universidad:
 - o Grado de satisfacción del alumno con el Programa Formativo
 - o Grado de Satisfacción con la Acción Tutorial
 - o Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado.
 - o Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.
- Encuestas gestionadas por los departamentos responsables del servicio:

Grado de satisfacción del alumno con el proceso de información y admisión.	Promoción y Admisiones
Grado de satisfacción con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana de Bienvenida).	Promoción y Admisiones
Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad.	Dpto. Programas Internacionales
Grado de satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad.	Dpto. Programas Internacionales
Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional.	Centro de Asesoramiento Profesional
Grado de satisfacción del alumno con las prácticas.	Centro de Asesoramiento Profesional

1.- ENCUESTAS GESTIONADAS POR ÓRGANOS CENTRALES

Las encuestas gestionadas por los órganos centrales de la Universidad son aquellas que miden la satisfacción de los estudiantes de las actividades comunes a todos los títulos y todos los alumnos de la Universidad. En concreto, son actividades relacionadas con:

- La docencia: Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado.
- Los servicios: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.
- Atención al alumnado: Grado de Satisfacción con la Acción Tutorial
- El título en su conjunto: Grado de satisfacción del alumno con el Programa Formativo

En el anexo 3 del Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad puede encontrarse una descripción detallada de cada uno de estos indicadores, información sintetizada en la siguiente tabla:

ENCUESTA	PERIODICIDAD	CÁLCULO
Grado de satisfacción del alumno con el Programa Formativo	Anual, al finalizar el segundo semestre. Sólo a los alumnos de último curso.	La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación
Grado de Satisfacción con la Acción Tutorial	Anual, al finalizar el segundo semestre	
Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado.	Semestral, al finalizar cada asignatura.	
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.	Anual. Se divide y se ofrece dos momentos, al finalizar cada uno de los semestres.	

Los departamentos que intervienen en su gestión son:

- Unidad Técnica de Calidad: revisa los modelos, asegurando se actualización y pertinencia. Se asegura de la difusión de los resultados
- Vicerrectorado de Ordenación Académica: determina las fechas exactas de realización de las encuestas. Presenta los resultados al Rectorado.
- Departamento de Sistemas y servicios informáticos: es responsable del mantenimiento de la plataforma: habilita las encuestas según el modelo y los plazos establecidos.
- Secretaría General de Cursos: realiza el calendario de elaboración de encuestas.
- Departamento académico: Tutores. Se aseguran de la realización de las encuestas por parte de los estudiantes, según los parámetros establecidos.

1.2. DESARROLLO:

La encuesta se ofrece a través de una plataforma vinculada a la matrícula de los estudiantes y a la información que se recoge en horarios, de manera que cada estudiante puede evaluar a todos y cada uno de sus profesores, y únicamente a sus profesores, así como a los servicios y otros elementos expuestos anteriormente. Para facilitar su cumplimentación el alumno accede con su usuario a través del Portal del Alumno.

El Rectorado de la Universidad, a través de la Unidad Técnica de Calidad, es el responsable de diseñar los informes a través de los cuales se presentarán los resultados de las encuestas. Para ello cuenta con la asistencia de los técnicos del Departamento de Sistemas. Estos informes no incluyen en ningún caso información identificativa de los estudiantes. La información será siempre agregada a nivel de profesor, grupo, estudio o facultad, de manera que la confidencialidad de los datos queda asegurada.

El departamento de Secretaría General de Cursos es el encargado de organizar las sesiones de realización de encuestas. Para ello establece un calendario en el que asigna una hora y aula informática para cada grupo. Para una correcta asignación, Secretaría General de Cursos tendrá en cuenta que el horario propuesto para cada grupo coincida con una asignatura básica u obligatoria, común a todos los estudiantes, y si fuera posible, una asignatura impartida por el propio tutor.

Los alumnos serán conducidos por el tutor al aula asignada. Dispondrán de 30 minutos para la realización de las encuestas. Para realizarlas deben acceder a la sección de encuestas dentro del área académica del Portal del alumno.

Al finalizar el primer semestre, el alumno evaluará todas las asignaturas del primer semestre, y los servicios que se hayan vinculados a ese semestre.

Al finalizar el segundo semestre, el alumno evaluará todas las asignaturas del segundo semestre, los servicios de ese semestre, la acción tutorial y el programa formativo (ésta última encuesta solo los alumnos de último curso)

Respecto a la encuesta de docencia: Todos los profesores son evaluados todos los años, y para todas las asignaturas, por los estudiantes, tanto en los estudios de grado como de máster. El modelo de encuesta es común para todos los tipos de estudio y modalidades de impartición, con el propósito de obtener una información homogénea en cuanto a la evaluación del profesorado. Los resultados se ofrecen a varios niveles:

- Evaluación de cada profesor, con información desagregada de cada una de las asignaturas que imparte
- Evaluación global anual del profesor.
- Resultados por estudio y curso.

Respecto a la encuesta de servicios: Los servicios evaluados en el primer semestre son:

- Secretaría General de Cursos.
- Servicios Informáticos
- Administración
- Instalaciones y servicios generales
- Biblioteca
- Cafetería
- Promoción y admisiones: sólo alumnos de nuevo ingreso
- Programas de movilidad internacional: sólo alumnos que hayan participado de estos programas. El Departamento de Programas Internacionales realiza encuestas propias de satisfacción que son gestionadas por ellos mismos.

En el segundo semestre:

- Servicios informáticos
- Web: a partir del curso 1213.
- Programas de movilidad internacional: sólo alumnos que hayan participado de estos programas. El Departamento de Programas Internacionales realiza encuestas propias de satisfacción que son gestionadas por ellos mismos.
- Actividades extraacadémicas
- Secretaría Académica
- Coordinador Académico/jefe de estudios

Esta distribución ha sufrido ligeras variaciones en los distintos cursos.

Respecto a la encuesta de acción tutorial: en el caso de los grados, cada grupo de titulación tiene asignado un tutor. En el caso de los másteres, el tutor se identifica con la labor que realiza el coordinador del título. Esta encuesta comenzó a realizar en el curso 2011/2012. Por un error informático no se realizó en el curso 2012/2013.

Respecto a la encuesta del programa formativo: En el caso de los grados se ofrece a los alumnos de últimos cursos. En el caso de los másteres se ofrece todos los años. Esta encuesta comenzó a realizar en el curso 2011/2012. Por un error informático no se realizó en el curso 2012/2013.

2.- ENCUESTAS GESTIONADAS POR LOS DEPARTAMENTOS RESPONSABLES DEL SERVICIO

Estas encuestas se adecuan a los plazos, formatos y necesidades de los estudiantes a los que van dirigidas. Todas ellas deben adecuarse a las necesidades del SGIC, por ello deben respetar los criterios comunes establecidos para el cálculo: La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación. Estos requisitos se exigieron a partir del curso 2012/2013.

2.1 DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y ADMISIONES: Es el departamento responsable de la captación de nuevos estudiantes, así como de acompañarles en el proceso de admisión e incorporación a la Universidad. Realizan dos encuestas que se ofrecen juntas a los estudiantes en las primeras semanas de clase. Se tratan de encuestas anónimas que se realizan en papel. Los resultados son facilitados a la Unidad Técnica de Calidad en el mes de noviembre para su inclusión en el SGIC.

- Satisfacción de los alumnos con el proceso de información y admisión: es una encuesta anónima que se realiza en papel en las primeras semanas de clase.
- Satisfacción del alumno con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana de Bienvenida)

2.2 DEPARTAMENTO DE PROGRAMAS INTERNACIONALES: es el departamento encargado de los programas internacionales para alumnos españoles y extranjeros, así como de todas las actividades y acuerdos de promoción y relación internacional. Las encuestas que gestionan son anónimas y se ofrecen online a los alumnos en las primeras semanas del curso siguiente al de su estancia internacional, a través de un enlace que les proporciona el Departamento de Programas Internacionales. En el caso de los alumnos de acogida, realizan la encuesta al finalizar su estancia en nuestra universidad.

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

- Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad
- Grado de satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad.

2.3 CENTRO DE ASESORAMIENTO PROFESIONAL: es responsable del asesoramiento profesional, la gestión de las prácticas externas, seguimiento de los egresados y bolsa de empleo. El alumno realiza las encuestas al finalizar su periodo de encuestas. Accede a través de la plataforma NEBRIJA PROFESIONAL. Es necesaria la cumplimentación de la encuesta para la emisión del certificado de prácticas. El departamento de Sistemas es quien realiza la explotación del dato y la fecha de entrega a la Unidad Técnica de Calidad será última semana de octubre (final del curso).

- Satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional
- Satisfacción del alumno con las prácticas externas