

Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS  
Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS  
(PM01)**

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
  - 6.1. Obtención y revisión de la información
  - 6.2. Análisis de resultados
  - 6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS
11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

**Anexo 1. Formato F01-PM01 Informe de análisis de resultados del SGIC**

**Anexo 2. Formato F02-PM01 Objetivos anuales y su seguimiento**

**Anexo 3. Formato F03-PM01 Plan Anual de Mejoras de la Facultad**

**Anexo 4. Formato F04-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras de la Facultad**

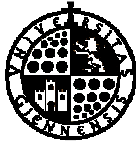
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	10/04/2008	Edición Inicial
01	28/04/2008	Adaptación a la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Elaboración y Revisión:

Fdo. Sonia Sánchez Andújar  
Coordinadora de Calidad de la Facultad de Ciencias  
Sociales y Jurídicas  
Fecha: 28/04/2008

Aprobación:

Fdo. Jorge Lozano Miralles  
Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas  
Fecha: 28/04/2008



## **1. OBJETO**

Definir cómo la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad de Jaén garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación oficial que se imparte. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

De este análisis de resultados se desprenderán acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGIC o a alguno de sus procesos, o la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Todos los títulos oficiales impartidos por la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas.

## **3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

MSGIC-09. Resultados de la formación

## **4. DEFINICIONES**

No se considera necesaria su inclusión

## **5. RESPONSABILIDADES**

**Coordinador de Calidad (CC):** Recoger la información disponible y remitirla a la Comisión de Garantía de Calidad.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Analizar la documentación que le facilita el CC. Elaborar el "Informe de análisis de resultados del SGIC". Proponer nuevos objetivos para el curso siguiente y elaborar el Plan de Mejoras.

**Junta de Centro (JC):** Aprobar el Informe de análisis de resultados del SGIC.

**Equipo de Dirección (ED):** Difundir el Informe

## **6. DESARROLLO**



### **6. 1. Obtención y revisión de la información**

La Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza de forma sistemática los diferentes resultados que obtienen sus principales procesos y, a partir de ellos y siempre que se considere procedente, establece acciones para corregirlos y propuestas para su mejora.

La información a analizar procede de los resultados del análisis de la satisfacción de los grupos de interés (PA03), de los resultados académicos (PC11), de la inserción laboral (PC13) y de cada uno de los procesos clave definidos en el SGIC.

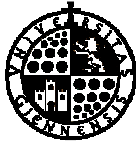
El Coordinador de Calidad de la Facultad es responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. Si detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información, lo comunica a quién se la ha suministrado para su corrección.

### **6.2. Análisis de resultados**

La Comisión de Garantía de Calidad recibe la información que le suministra el Coordinador de Calidad y la analiza, elaborando un Informe de Análisis de Resultados del SGIC, en el que se contemplan todos los aspectos de interés, particularmente los que afectan a la política y a los objetivos generales y anuales de calidad.

De este modo, se revisa el estado de cumplimiento de los objetivos definidos el curso anterior y, en caso de producirse desviaciones y tras analizar las causas de las mismas, propondrá la realización de acciones correctivas para facilitar su consecución.

Asimismo, a partir de la información que aportan los informes de seguimiento, se proponen nuevos objetivos para el curso próximo y se establecen las correspondientes acciones de mejora.



### **6.3. Informes de análisis de resultados del SGIC.**

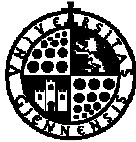
Consecuentemente con lo anterior, se diferenciará entre el Informe Trimestral de Seguimiento del SGIC y el Informe de Resultados del SGIC que, elaborado de forma anual, incluirá los objetivos para el año siguiente y las propuestas de mejora que la CGC estime, y podrán alcanzar a la documentación del SGIC, al desarrollo de los procesos, etc.

El Informe de Seguimiento del SGIC es un documento en el que, atendiendo a lo comentado con anterioridad, debe hacer referencia, al menos, al estado de:

- Los resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la calidad del Centro.
- El estado de los planes de mejora a realizar durante el ejercicio presente (planes anuales de mejora).
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como a sus necesidades y expectativas.

El Informe de Resultados del SGIC, realizado el último trimestre del año, ha de incluir al menos consideraciones sobre el estado de:

- La Política de Calidad y objetivos generales.
- Los resultados del cumplimiento de los objetivos de la calidad del Centro.
- El estado de los planes de mejora a realizar durante el ejercicio presente (planes anuales de mejora).
- Resultados del aprendizaje.
- Resultados de la inserción laboral.
- Desarrollo de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGIC,
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema.
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Grado de satisfacción y motivación del personal.
- Sugerencias para la mejora.



Además, este Informe de Resultados del SGIC debe recoger los objetivos para el próximo curso (elaborados a partir del análisis del grado de cumplimiento del anterior y de nuevas consideraciones) y las propuestas de mejora, que pueden afectar a cualquiera de los procesos que conforman el SGIC de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, que deben incluir etapas, responsables, indicadores de seguimiento, etc.

A partir de estas propuestas de mejora, la CGC de la Facultad propondrá las que se deberían realizar durante el año siguiente, que constituirán el Plan Anual de Mejora (PAM) del Centro.

El Informe conjunto se remite para su aprobación a la Junta de Centro, responsabilizándose el Equipo de Dirección del Centro de su difusión y aplicación.

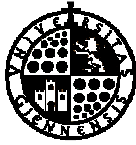
## **7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.**

Para la medición y análisis de los resultados se tendrán en cuenta todos los indicadores de los procesos clave del SGIC, ya definidos en los diferentes procedimientos del mismo.

Específicamente, se tendrán en cuenta los indicados en el PC11 (*Análisis de resultados académicos*), la tasa de participación en prácticas en empresas/instituciones (PC09 *Prácticas externas*), la tasa de participación en programas de movilidad (PC08 *Movilidad de los estudiantes*), los resultados de la inserción laboral (PC13) y de la satisfacción de los diferentes grupos de interés (PA03).

Como consecuencia del análisis realizado, se propondrá cualquier modificación al proceso, que puede incluir la petición de nuevos indicadores, modificación de etapas, etc.

## **8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS.**



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS  
Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS  
(PM01)**

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

F01-PM01 Informe de análisis de resultados del SGIC (ejemplo)

F02-PM01 Objetivos anuales y su seguimiento

F03-PM01 Plan Anual de Mejoras del Centro

F04-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras del Centro

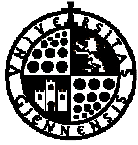
## 9. EVIDENCIAS.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de análisis de resultados del SGIC (F01-PM01)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Objetivos anuales y seguimiento (F02-PM01)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Plan Anual de Mejora del Centro (F03-PM01)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Seguimiento del plan de Mejora (F04-PM01)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta/documento aprobación objetivos y Plan de Mejora	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

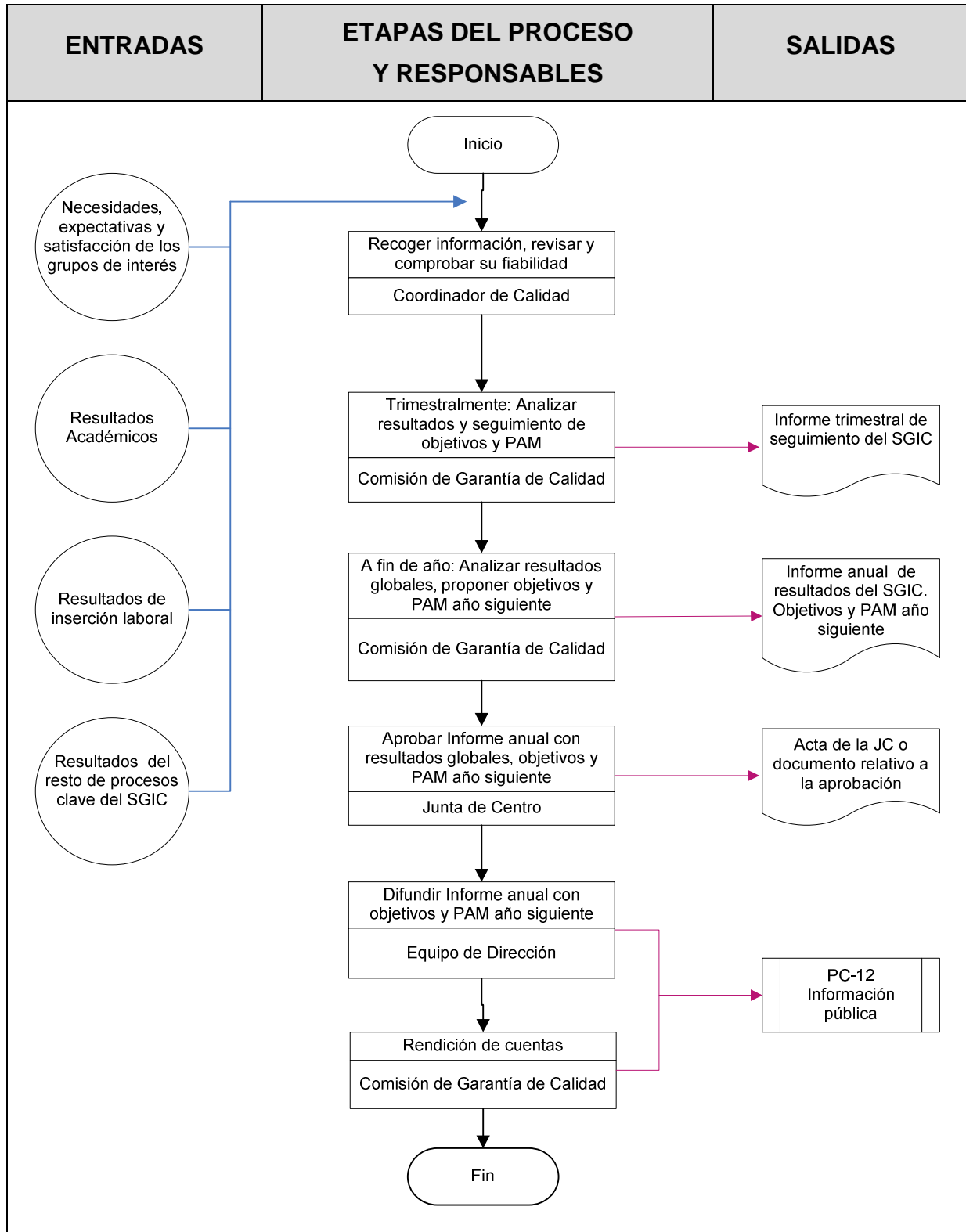
## 10. RENDICIÓN DE CUENTAS.

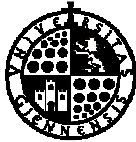
De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la CGC, tras sus reuniones trimestrales, informará puntualmente a la Junta de Centro, con consideración especial cuando se trate de proponer los objetivos anuales y la actualización-revisión del Plan de Mejoras.

De todo lo anterior, el Equipo de Dirección del Centro decidirá la información a suministrar a todos sus grupos de interés atendiendo al PC12 *Información Pública*.



**11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**



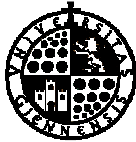


**Anexo 1. Formato F01-PM01 Informe de análisis de resultados del SGIC**

**1. Análisis de los datos. Información de entrada.**

- 1.1. Revisión de la Política de Calidad y objetivos generales
- 1.2. Resultados del seguimiento y cumplimiento de los objetivos de la calidad del Centro.
- 1.3. Resultados y seguimiento del aprendizaje.
- 1.4. Resultados y seguimiento de la inserción laboral
- 1.5. Seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGIC.
- 1.6. Cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía Interna de Calidad. Evaluación de las oportunidades de mejora y necesidad de efectuar cambios en la gestión del sistema.
- 1.7. La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- 1.8. Grado de satisfacción y motivación del personal.
- 1.9. Sugerencias para la mejora.





Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS  
Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS  
(PM01)**

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas

**2. Resultados.**

2.1. Acciones para la mejora del SGIC.

2.2. Acciones para la mejora del servicio en relación con las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

2.3. Necesidades de recursos.

2.4. Necesidades de efectuar cambios en el SGIC o en los objetivos para el próximo periodo. (Incluir aquí objetivos para el próximo periodo).

**3. Conclusiones. Adecuación y eficacia del SGIC.**

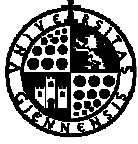
**4. OBSERVACIONES.**

Realizado:

Aprobado:

Fdº.  
Coordinador de Calidad del Centro  
Fecha:

Fdº.  
Decano/Director del Centro  
Fecha:



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS  
Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS  
(PM01)**

Facultad de  
Ciencias Sociales  
y Jurídicas



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**Anexo 2. F02-PM02 Objetivos anuales y su seguimiento**

En rojo a título de ejemplo

**CRITERIO 1. OBJETIVOS DEL PLAN DE ESTUDIOS.**

**Objetivo y su valor:** Que los objetivos del plan de estudios sean conocidos por un 70% de los alumnos matriculados en cada título impartido en el Centro

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

Repetir objetivo y su valor y tabla tantas veces como objetivos se indiquen en cada criterio

**CRITERIO 2. ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**

**Objetivo y su valor:**

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**CRITERIO 3. PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA**

Objetivo y su valor:

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

**CRITERIO 4. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

Objetivo y su valor:

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**CRITERIO 5. ORIENTACIÓN A ESTUDIANTES**

**Objetivo y su valor:**

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

**CRITERIO 6. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO**

**Objetivo y su valor:**

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**CRITERIO 7. RECURSOS Y SERVICIOS**

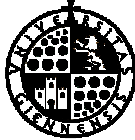
Objetivo y su valor:

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

**CRITERIO 8. RESULTADOS**

Objetivo y su valor:

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**CRITERIO 9. GARANTÍA DE CALIDAD**  
**Objetivo y su valor:**

Procesos asociados	Indicador utilizado	Responsable	Seguimiento trimestral del cumplimiento				Observaciones
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

Fdº El Coordinador de Calidad del Centro

Nombre y fecha:



Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**Anexo 3. Formato F03-PM01 Plan Anual de Mejoras de la Facultad**

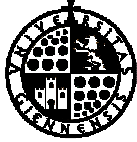
Año .....

Acciones de mejora (priorizadas)	Tareas a desarrollar	Responsables de la realización	Fechas de inicio y final	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento

Fdº El Coordinador de Calidad del Centro

Nombre y fecha:





Universidad de Jaén

**PROCEDIMIENTO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: ANÁLISIS DE RESULTADOS (PM01)**

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

**Anexo 4. Formato F04-PM01 Seguimiento del Plan Anual de Mejoras de la Facultad**

Acciones de mejora (priorizadas)(1)	Tareas a desarrollar (1)	Estado de la realización				Observaciones
		Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	

(1) Tomados del Anexo 2

Fdº El Coordinador de Calidad del Centro

Nombre y fecha: