

| | | | |
|---|--|-------------|---------------------------------|
|  | Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | Responsable archivo: Unidad de Calidad | 09-Dic-2024 | Estado proceso: Implementado |

Directriz 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

Esta directriz establece la sistemática establecida para la recogida y el análisis de resultados en relación al **proceso de revisión y mejora de los programas formativos (D6/01)**.

El proceso se desarrolla con el índice siguiente:

- 1 Delimitación del proceso
- 2 Grupo de interés a quien va dirigido
- 3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados
- 4 Descripción del Proceso
- 5 Seguimiento, medición y mejora del proceso
- 6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas
- 7 Documentación del proceso
- 8 Flujograma

Historial del documento

| Últimas Revisiones | Fecha | Motivos Del Cambio |
|--------------------|----------------|--|
| D6 v1 | Febrero 2010 | Versión inicial. Alcance: IQS SE. |
| D6 v2 | Enero 2012 | Ampliar alcance a IQS (IQS-SE y SM). |
| D6 v3 | Noviembre 2018 | Actualización de todas las directrices para su adaptación a la nueva versión de los procesos transversales (MSGIQ-URL). |
| D6 v4 | Noviembre 2019 | Actualización tras visita Certificación MSGIQ |
| D6 v5 | Diciembre 2024 | <ul style="list-style-type: none"> - El Reglamento de IQS (2020) - Los procesos transversales URL de 2024 (MSGIQ-URL) - Incorporación del proceso de acreditación institucional y de la condición de Centro acreditado institucionalmente desde 2020 - Incorporación de los requerimientos del RD 822/2021 - Incluir en el ámbito de aplicación del MSGIQ los títulos propios-máster de formación permanente IQS-URL - Incluir la participación de la Unidad de Proyectos y Gobierno del Dato (de reciente creación) - Actualización del Programa de Encuestas a realizar |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 2 de 9 |

1 Delimitación del proceso

La recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos establece la sistemática en que se recogen los resultados de los diferentes procesos y, tras su análisis, se establecen acciones de mejora de los programas formativos. Estas mejoras pueden conllevar modificaciones de dichos programas, que se realizarán de acuerdo con la Directriz 2.

Se pone especial énfasis en los resultados de la satisfacción de los grupos de interés, los resultados académicos y los resultados de la inserción laboral.

La mejora continua también se aplica a las herramientas utilizadas para la recogida de resultados, especialmente con el objetivo de asegurar su fiabilidad.

2 Grupo de interés a quien va dirigido

Se consideran los siguientes grupos de interés:

- Director/a General
- Decano/a
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Secretario/a General
- Unidad de Proyectos y Gobierno del Dato
- Consejo Académico y de Calidad,
- Junta Académica
- Unidad de Calidad
- Coordinador/a de título
- Responsable Oficina Relaciones Internacionales (RRII)
- Responsable *IQS Careers* (CCPP)
- Campus Life Manager
- PDI
- PTGAS y
- Estudiantes
- Empleadores/as
- Egresados/as
- UQIAD-URL
- Administraciones

3 Responsables del proceso y grupos de interés implicados

| | |
|--------------------------------|---|
| Director/a General | Propietario/a del proceso |
| Consejo Académico y de Calidad | Definición de estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora Revisión de indicadores e informes de resultados de encuestas Seguimiento planes de mejora |
| Unidad de Calidad | Garantizar la aplicación de los procesos para la obtención de información sobre Satisfacción grupos interés; Resultados académicos; Inserción laboral Elaboración de informes de resultados de encuestas Seguimiento planes de mejora |

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 3 de 9 |

| | |
|---|---|
| Decano/a | Planificación actividades Valoración informes de resultados de encuestas Propuesta Plan de Mejora |
| Vicedecano/a de Ordenación Académica | Realización de las actividades delegadas por el/la Decano/a |
| Coordinador/a de título | Implementación encuestas DOCENTIA Revisa y valora indicadores para su inclusión en IST Propuesta Plan de Mejora |
| Secretario/a General | Revisión informes de indicadores de resultados académicos Aplicación encuestas estudiantes, PDI y PTGAS |
| Unidad de Proyectos y Gobierno del Dato * | Elaboración informes de indicadores de resultados académicos |
| Responsable RRH | Aplicación encuestas movilidad |
| Responsable CCP | Aplicación encuestas Practicum, egresados y empleadores |
| Campus Life Manager | Aprobar Informes de CCP y presentación a los órganos de gobierno |
| UQIAD-URL | Definición estrategias URL sobre satisfacción de los diferentes grupos de interés Interlocución con AQU Elaboración de informes de resultados agregados URL |

(*) La Unidad de Proyectos y Gobierno del Dato es un equipo de trabajo que depende del/de la Secretario/a General, creado con la finalidad de impulsar el proceso de digitalización y la accesibilidad – fiabilidad de los datos disponibles.

4 Descripción del Proceso

Los resultados de los diferentes programas formativos se recogen y analizan para la revisión y mejora de la calidad de los mismos. El Consejo Académico y de Calidad define las estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora.

La **metodología para la mejora**, basada en el ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*), se concreta en las siguientes etapas: Planificación de actividades a realizar, aplicación de las encuestas y cálculo de indicadores, elaboración de informes que incluyen los resultados obtenidos y la valoración de los mismos y, por último, definición de acciones de mejora.

La **planificación** de las actividades de recogida de resultados la realiza el/la Decano/a, en coordinación con el/la Vicedecano/a y de mutuo acuerdo con la Unidad de Calidad. Para ello, tienen en cuenta los objetivos establecidos por la dirección y las recomendaciones del Consejo Académico y de Calidad y de la UQIAD-URL. El/La Director/a de la Unidad de Calidad de IQS es responsable de garantizar que las actividades de recogida de resultados se **realicen** con la periodicidad establecida.

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 4 de 9 |

- **Resultados de satisfacción de los grupos de interés: estudiantes, graduados/as y empleadores/as**

La UQIAD-URL realiza estudios sobre la satisfacción de los/as estudiantes y egresados/as de las titulaciones impartidas en la URL, así como de la adecuación a sus expectativas de aprendizaje iniciales (MSGIQ- URL-FT-D6/01-A1).

La Dirección de IQS define las estrategias de recogida y análisis de resultados para la mejora mediante encuestas a los diferentes grupos de interés (estudiantes, egresados/as, empleadores/as, PDI y PTGAS). Para ello, cuenta con el apoyo de la Unidad de Calidad que velará por el cumplimiento de la aplicación de los procesos.

La sistemática establecida en la realización de encuestas, para conocer el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados, contempla las siguientes etapas:

- Definición del objetivo de la encuesta, la población de muestreo, la frecuencia de realización y el/la responsable de su aplicación.
- Diseño y validación del formulario, si procede.
- Realización de encuestas.
- Informe de resultados.
- Análisis y definición de las medidas a tomar para la mejora.

El/La Decano/a y el/la Director/a de la Unidad de Calidad planifican y coordinan las diferentes actividades.

La tabla siguiente resume el **Programa de encuestas** establecido para evaluar el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés, indicando los/as destinatarios/as de la encuesta, el objetivo, la periodicidad establecida y el/la responsable de su aplicación.

| DESTINATARIOS/AS | OBJETIVO DE LA ENCUESTA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE APLICACIÓN |
|---|---|----------------|----------------------------------|
| Estudiantes de todos los cursos de Grado y Máster Universitario | Evaluación profesorado en su función docente (DOCENTIA) | Anual | Decano/a Coordinador/a Título |
| Estudiantes de Programas de Doctorado | Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos | Cada tres años | Decano/a Coordinador/a Título |
| Estudiantes de Máster de Formación permanente IQS-URL | Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos | Anual | Decano/a Coordinador/a Título |
| Estudiantes en movilidad | Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos | Anual | RRII |
| Estudiantes en prácticum | Satisfacción general con la formación recibida y los servicios/recursos | Anual | CCPP |

| DESTINATARIOS/AS | OBJETIVO DE LA ENCUESTA | PERIODICIDAD | RESPONSABLE APLICACIÓN |
|--|---|---------------------------------|----------------------------------|
| Estudiantes de primer curso (Grado) | Procedencia y motivación elección estudios | Anual | Comunicación IQS |
| Estudiantes de último curso (Grado) | Satisfacción con la formación recibida, los servicios/ recursos | Anual | Decano |
| Estudiantes (Grado, Máster y Programa Doctorado) | Satisfacción general con los servicios/ recursos | Cada 5 años | Decano/a Director/a Calidad |
| Titulados/as recientes de Grado | Satisfacción con la formación recibida y logros conseguidos | Anual | UQIAD/AQU Director/a Calidad |
| Titulados/as recientes de Máster | Satisfacción con la formación recibida y logros conseguidos | Anual | UQIAD/AQU Director/a Calidad |
| Inserción Laboral titulados/as de Grado y Máster | Situación laboral y satisfacción con la formación recibida en IQS | Anual | UQIAD/AQU |
| Empleadores/as IQS | Satisfacción laboral del empleador/a respecto al/la estudiante en prácticas | Anual | CCPP |
| PDI y PTGAS | Satisfacción con el clima laboral | Cada tres cinco años | Director/a P&O |
| PDI y PTGAS | Satisfacción con los servicios e instalaciones | Cada tres cinco años | Director/a P&O |
| Profesorado IQS | Satisfacción del profesorado con el programa DOCENTIA | Cada tres cinco años | Director/a Calidad |
| Satisfacción directores/as de Tesis doctoral | Directores/as – Tutores/as de tesis doctorales | Cada 3 años | Decano/a Coordinador/a Título |

El/La Secretario/a General es responsable de la gestión del módulo de encuestas en el aplicativo de Gestión Académica Sigma y de facilitar la información a las personas implicadas en la elaboración de informes (Unidad de Calidad, UQIAD-URL, AQU).

Una vez realizadas las encuestas, los/as responsables de su aplicación proceden a la elaboración del informe correspondiente. La Unidad de Calidad elabora, por delegación, los informes de las encuestas responsabilidad de los/as Decanos/as (ej.: encuestas DOCENTIA).

- **Resultados académicos**

El sistema de calificaciones permite definir una serie de indicadores académicos útiles para contextualizar los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje, y por consiguiente establecer cuando sea oportuno acciones de mejora.

- La Unidad de Datos exporta los datos académicos al Servicio Central de Gestión de Datos-URL (base de datos Spica), realiza el cálculo de indicadores y elabora informes de resultados académicos por titulación y los pone a disposición de los/as Coordinadores/as de Título

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 6 de 9 |

(D6_01_DOC3).

La coordinación de los Servicios de Gobierno de Datos en el marco global de la URL se realiza de acuerdo con MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1.

Por otra parte, a través de Sigma, el personal docente dispone de un informe estadístico de cada asignatura, que incluye parámetros como nota media, número y % de suspensos, número y % de no presentados/as, número y % de renunciados, número y % de aprobados/as. Esta información se detalla y valora en el apartado de Trayectoria Académica incluido en el Autoinforme DOCENTIA (ver MSGIQ-IQS-D4/04).

- **Resultados de inserción laboral**

El/La Responsable de IQS *Careers* (CCPP) realiza los estudios de inserción laboral de los/as graduados/as de IQS-SE y SM, así como del análisis de las demandas de mercado sobre sus titulaciones y los perfiles de graduado/a que se están requiriendo en los diferentes ámbitos profesionales. Los estudios de inserción laboral, que se realizan una vez al año, resumen las salidas profesionales (por sectores, departamentos, tipos de empresas y plazo de colocación) de los/as graduados/as IQS.

El/La Responsable elabora un informe anual con los resultados de inserción laboral (ratio de estudiantes que se colocan, perfil de la empresa, etc.). Posteriormente, una vez aprobado por la Campus Life Manager se presentará al Consejo de Dirección, al Consejo Académico y de Calidad y a la Junta Académica (MSGIQ-IQS-D5/02).

Las variaciones en los datos de inserción laboral de los/as graduados/as, tanto en lo que se refiere a plazos para encontrar un empleo, como en la adecuación de los mismos a los estudios realizados por los/as estudiantes, remuneración y perspectivas de carrera profesional proporciona una información muy relevante. La información disponible a través de los estudios realizados por IQS se contrastan con los resultados facilitados por AQU Catalunya.

Valoración de resultados y Planes de Mejora:

El **análisis** de los resultados de las encuestas, de los indicadores de resultados académicos y de los resultados de inserción laboral se realiza a nivel de títulos durante la elaboración de los ISTs y a nivel de Centro durante la elaboración del ISC (MSGIQ-D2/03).

Las **acciones de mejora** identificadas durante la elaboración de los ISTs e ISCs constituyen el **Plan de Mejora** y se documentan mediante la ficha de mejora correspondiente (D2_03_DOC4).

La Unidad de Calidad mantiene el seguimiento del Plan de Mejora

En resumen, el/la Decano/a, en colaboración con el/la Vicedecano/a de Ordenación Académica y los/as Coordinadores/as de Título utilizan los resultados de las encuestas, de los indicadores

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 7 de 9 |

de resultados académicos y de los resultados de inserción laboral para la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cabe destacar que los resultados de las encuestas DOCENTIA se utilizan con una doble finalidad:

- El análisis de los resultados de las encuestas agregados por titulación permite la mejora de los programas.
- El análisis de los resultados de las encuestas correspondientes a cada profesor/a, permiten la evaluación individual de los/as profesores/as, anual o trienal, según se apliquen sólo las encuestas o las tres herramientas del Programa DOCENTIA (MSGIQ-IQS-D4/04).

5 Seguimiento, medición y mejora del proceso

La Unidad de Calidad mantiene un listado actualizado con el detalle de todas las encuestas aplicadas, especificando fecha de última aplicación y fecha prevista de próxima aplicación (D6_01_DOC1).

Los indicadores establecidos para el control del proceso son los siguientes:

- Grado de cumplimiento de la planificación establecida para la realización de encuestas
- Satisfacción del alumnado con el programa de orientación profesional y apoyo a la inserción laboral
- Porcentaje de acciones de mejora no implantadas
- Porcentaje de consecución de los objetivos asociados a los indicadores del cuadro de mando
- Tasa de ocupación (encuesta AQU)
- Tasa de adecuación del trabajo a los estudios (encuesta AQU)
- Tasa de abandono
- Tasa de rendimiento
- Tasa de graduación
- Duración media de los estudios
- Satisfacción del alumnado
- Satisfacción de las personas graduadas
- Satisfacción del profesorado

La revisión y mejora del proceso se realiza periódicamente (Informe Anual de Seguimiento de la Implementación del SGIQ) por el Consejo Académico y de Calidad de IQS, en coordinación con los/as Coordinadores/as de título y los/as Responsables RRII y Carreras profesionales (MSGIQ-IQS-D0/01).

6 Difusión a los grupos de interés y rendición de cuentas

Los informes con las encuestas de satisfacción y de la inserción laboral se difunden al ser presentados al Consejo Académico y de Calidad y a la Junta Académica y tratados en las reuniones de las diferentes comisiones de la calidad URL.

| | | |
|---|---|----------------------------|
|  | Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos | MSGIQ-IQS-D6 Versión 05 |
| | D6/01 Revisión y mejora de los programas formativos | Pág. 8 de 9 |

Los resultados individuales de las encuestas sobre el grado de satisfacción sobre la formación recibida se tratan de manera personalizada con cada docente.

La Unidad de Calidad envía para su publicación en la página web (MSGIQ-IQS-D7/01):

- el informe anual del programa DOCENTIA
- los resultados de los indicadores incluidos en ISTs/ISCs

7 Documentación del proceso

La documentación que regula este proceso es la siguiente:

- MSGIQ-URL-FT-D6/01-A1
- Documentos de referencia recogidos en MSGIQ- URL-FT-D6/01-A1
- MSGIQ-URL-FT-D5/02-A1
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos)

La documentación que se deriva de este proceso es la siguiente:

- D6_01_DOC1: Listado encuestas realizadas
- D6_01_DOC2: Informes de resultados de encuestas de satisfacción
- D6_01_DOC3: Informes de resultados académicos
- D6_01_DOC4: Informes de inserción laboral
- Actas: CD, CAiQ, JA

8 Flujograma

(Ver página siguiente)

D6/01. Proceso de revisión y mejora de los programas formativos

