



**SAIC-P5-01****PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS.  
DINÁMICA PARA EL ESTABLECIMIENTO DE  
ACCIONES DE MEJORA**

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DESCRIPCIÓN
5. ARCHIVO DE REGISTROS
6. CONTROL DE MODIFICACIONES
7. ANEXOS

ELABORADO Y REVISADO POR: DIRECTOR/A DEL CENTRO	APROBADO POR: EQUIPO DIRECTIVO (DIRECTOR DEL CENTRO)
FIRMA: 	FIRMA: 



## 1. OBJETO

Descripción del proceso de obtención de indicadores de calidad, elaboración de informes anuales, análisis de resultados, rendición de cuentas a las partes interesadas y definición de la dinámica para el establecimiento de acciones de mejora.

## 2. APLICACIÓN

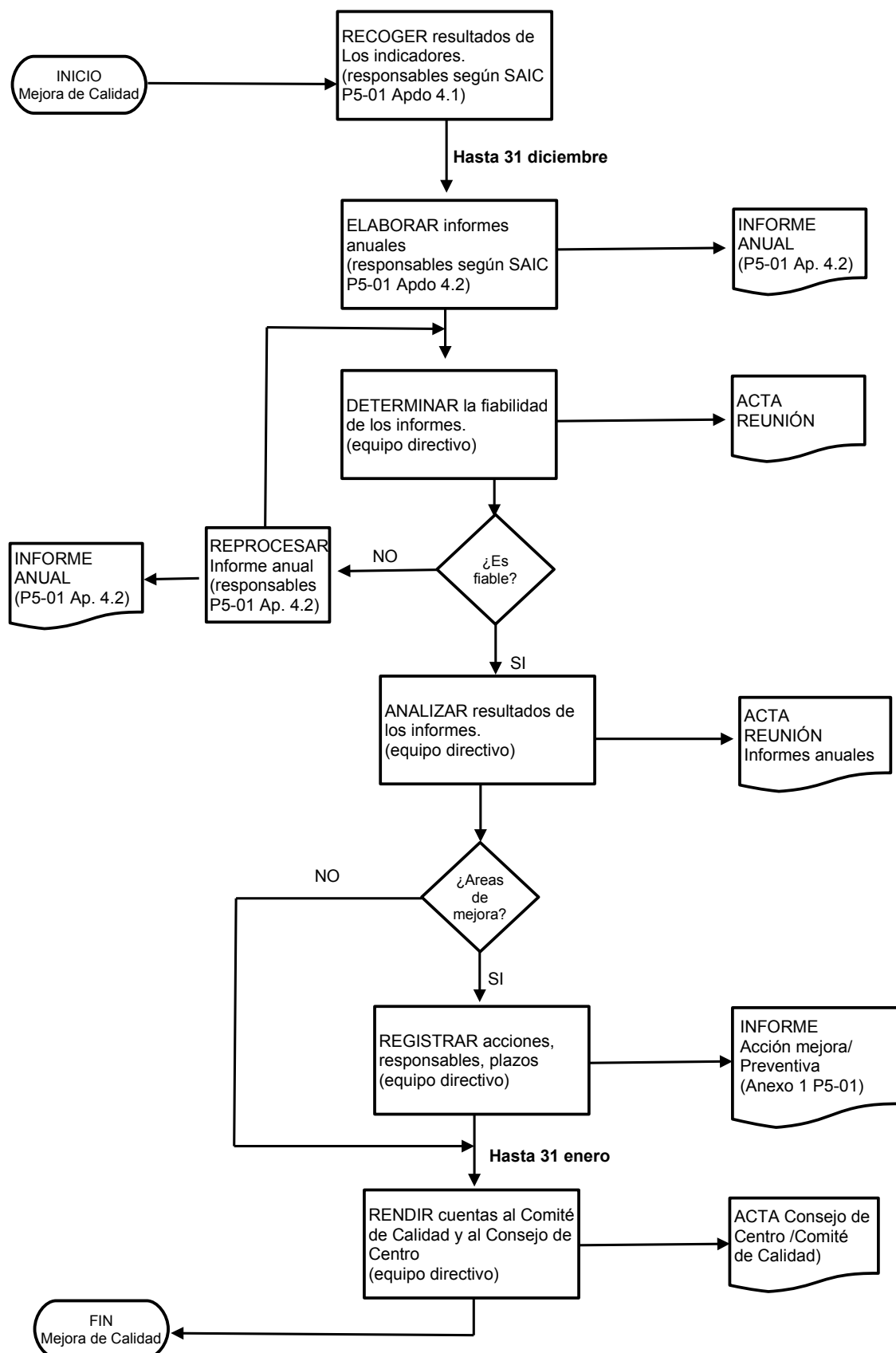
Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Orihuela, en adelante EASDO y especificada en el SAIC-P0-01.

## 3. RESPONSABILIDADES

- Director
- Vicedirectora
- Jefatura de Estudios ESD y Jefatura de Estudios EPAPD
- Secretaría
- Direcciones de Especialidad.
- Jefes Familias Profesionales



#### 4. DESCRIPCIÓN





### 1. Indicadores de calidad (medición de resultados)

La dirección de la EASDO, comprometida con el SAIC, ha establecido una serie de indicadores / resultados de calidad. Algunos de estos, han sido convenientemente especificados en los procedimientos desarrollados e implantados, y otros serán especificados en el presente procedimiento.

En la siguiente tabla se especifican:

- las diferentes categorías o dimensiones que se han definido y los indicadores que los integran.
- la forma de cálculo.
- los mecanismos de obtención de la información y/o se hace referencia a los procedimientos del SAIC que detallan la forma de obtener la citada información.
- los responsable/s designados para la recogida de la información
- la periodicidad con la que se llevará a cabo.
- indicación expresa del interés en la divulgación pública del citado indicador, así como los responsables de llevar a cabo dicha publicación.



## Dimensión: Acceso y matrícula

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad recogida información	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
Plazas ofertadas	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Solicitudes de nuevo acceso	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Porcentaje de demanda	$\frac{\text{Número de solicitudes de nuevo acceso}}{\text{nº plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Aspirantes con los requisitos para la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Aspirantes que hicieron la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Matriculados	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Matriculados desde P.A.	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
% de aspirantes que superan la prueba sobre el total	$\frac{\text{Nº aspirantes que superan la prueba}}{\text{nº solicitudes de nuevo acceso}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
% matriculados sobre el total de aspirantes aprobados	$\frac{\text{Nº estudiantes que se matriculan}}{\text{nº estudiantes admitidos}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
Nota media de las pruebas de acceso	$\frac{\text{nota 1} + \text{nota 2} + \text{nota 3} + \text{nota x} + \dots}{\text{nº aspirantes examinados}} = \text{número de 0 a 10}$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría



Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad recogida información	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
			gestión			
<b>Tasa de relación entre la oferta y la demanda</b>	$\frac{\text{Nº aspirantes que realizan la prescripción}}{\text{nº de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
<b>Tasa de matriculación</b>	$\frac{\text{Nº de alumnos matriculados}}{\text{nº de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
<b>% de estudiantes según procedencia: autonómico, nacional e internacional (para todos los cursos)</b>	$\frac{\text{Nº de estudiantes autonómicos}}{\text{nº total de estudiantes}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
	$\frac{\text{Nº de estudiantes nacionales}}{\text{nº total de estudiantes}} * 100$				SI	Vicedirección y Secretaría
	$\frac{\text{Nº de estudiantes internacionales}}{\text{nº total de estudiantes}} * 100$				SI	Vicedirección y Secretaría

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Ciclos y Estudios Superiores.

### Dimensión: Profesorado - PDI

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>% de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total</b>	$\frac{\text{Nº profesores a tiempo completo}}{\text{nº total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios ESD	Plantilla PDI año académico / Programa de Horarios	Anual	SI	Vicedirección y Jefatura de Estudios ESD
<b>% de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total</b>	$\frac{\text{Nº profesores a tiempo parcial}}{\text{nº total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios ESD	Plantilla PDI año académico / Programa de Horarios	Anual	SI	Vicedirección y Jefatura de Estudios ESD
<b>% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo</b>	$\frac{\text{Nº horas impartidas por profesores a tiempo completo}}{\text{nº total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios ESD	Plantilla PDI año académico / Programa de Horarios	Anual	SI	Vicedirección y Jefatura de Estudios ESD



Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial	$\frac{\text{Nº horas impartidas por profesores a tiempo parcial}}{\text{nº total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios ESD	Plantilla PDI año académico / Programa de Horarios	Anual	SI	Vicedirección y Jefatura de Estudios ESD

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma conjunta sobre la plantilla del profesorado (PDI)

### Dimensión: Prácticas externas y movilidad

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
% de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios	$\frac{\text{Nº total de alumnos que han realizado las prácticas extracurriculares}}{\text{nº total de alumnos titulados}} * 100$	Secretaría/ Responsable Prácticas	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
% de movilidad por promoción	$\frac{\text{Nº de movilizaciones en una promoción}}{\text{nº total de titulados en cada promoción}} * 100$	Secretaría/ Responsable Prácticas	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Ciclos y Estudios Superiores

### Dimensión: Satisfacción

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>ALUMNADO</b>						
Satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (valoración 1 a 5) *	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios ESD / Jefatura de Estudios EPAPD	Programa procesamiento encuestas OMR Y SAIC-P3-01	Anual	NO	Vicedirección y Jefatura de Estudios ESD / Jefatura de Estudios EPAPD
Satisfacción de		Jefatura de Estudios	Programa	Anual	NO	Vicedirección y Jefatura de



Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>alumnos con el programa formativo (valoración 1 a 5) **</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	ESD / Jefatura de Estudios EPAPD	procesamiento encuestas OMR y SAIC-P1-01			Estudios ESD / Jefatura de Estudios EPAPD
<b>Satisfacción con las Prácticas Externas**</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{nº total de estudiantes que han realizado prácticas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Prácticas	Resultados procesados por los responsables de Prácticas y orientación profesional	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de Prácticas
<b>ALUMNADO – MOVILIDAD IN / OUT</b>						
<b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos OUT (valoración 1 a 5) **</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable Erasmus	Programa procesamiento encuestas online y SAIC-P2-03	Anual	SI	Vicedirección /Responsable Erasmus
<b>Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN (valoración 1 a 5) **</b>	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable Erasmus	Programa procesamiento encuestas online y SAIC-P2-03	Anual	SI	Vicedirección /Responsable Erasmus
<b>EGRESADOS</b>						
<b>Estadísticas egresados tras un año de finalizar los estudios ***</b>	Informe estadístico y conclusiones de Vicedirección	Responsable de Prácticas	Programa procesamiento encuestas online y SAIC-P2-04	Anual	NO	
<b>Estadísticas egresados tras tres años de finalizar los estudios ***</b>	Informe estadístico y conclusiones de Vicedirección	Responsable de Prácticas	Programa procesamiento encuestas online y SAIC-P2-04	Anual	NO	





Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>PROFESORADO - PDI</b>						
<b>Satisfacción de profesorado con el programa formativo **</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{nº total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Formación	Programa procesamiento encuestas OMR y SAIC-P1-01	Anual	NO	-
<b>Autoevaluación del PDI sobre la docencia (valoración 1 a 5) **</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{nº total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios ESD / Jefatura de Estudios EPAPD	Programa procesamiento encuestas OMR Y SAIC-P3-01	Anual	SI	Vicedirección / Jefatura de Estudios ESD / Jefatura de Estudios EPAPD
<b>Encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (valoración de 1 a 5) ***</b>	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{nº total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Formación	Programa procesamiento encuestas online y SAIC-P3-02	Anual	SI	Vicedirección / Responsable de Formación
<b>PAS</b>						
<b>Satisfacción del PAS con el programa formativo ***</b>	$\frac{\text{valoración PAS 1} + \text{valoración PAS 2} + \dots}{\text{nº total de PAS participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Secretaría	Programa procesamiento encuestas OMR y SAIC-P1-01	Bienal	NO	---

Nota: Los indicadores de esta dimensión señalados con \* se obtendrán de forma global y diferenciada por cada uno de los cursos de Ciclos y Estudios Superiores, los señalados con \*\* se obtendrán para cada una de las titulaciones de Ciclos y Estudios Superiores sin especificación por cursos y los destacados con \*\*\*, se obtendrán de forma global para todas las titulaciones.

### Dimensión: Resultados Académicos

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>Tasa de rendimiento por titulación</b>	$\frac{\text{nº de créditos aprobados}}{\text{nº de créditos matriculados}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría



Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
			datos / Software de gestión			
<b>Tasa de abandono por titulación</b> (se entiende por abandono la no matriculación de créditos en los dos años siguientes)	$\frac{\text{nº de alumnos que abandonan}}{\text{nº total de alumnos}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
<b>Tasa de graduación por titulación</b> (se entiende la graduación, aquella llevada a cabo en los años previstos por la titulación ó dichos años + 1)	$\frac{\text{nº de alumnos que finalizan los estudios en los años previstos ó + 1}}{\text{nº de alumnos que se matricularon en dicha promoción}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
<b>Duración media de una titulación</b> (en este caso se diferenciará entre los alumnos de matrícula parcial y completa)	$\frac{(a1 + b1) + (a2 + b2) + (ax + bx) + \dots}{\text{nº de alumnos sobre el que se realiza el cálculo}} * 100$ Donde a: nº de alumnos y b: nº de años que tardan en graduarse	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría
<b>Tasa de eficiencia por titulación</b>	$\frac{\text{nº de créditos de los que debería haberse matriculado}}{\text{nº de créditos de los que efectivamente se ha matriculado}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / Software de gestión	Anual	SI	Vicedirección y Secretaría

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma diferenciada para Ciclos y Estudios Superiores y cada uno de sus correspondientes cursos, en el caso que proceda.



## Dimensión: Gestión del SAIC

Indicador	Forma de cálculo	Responsable de la recogida de la información	Mecanismo obtención de datos de la información	Periodicidad	Publicación del Indicador	Responsable/s de Publicación
<b>Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados</b> “SAIC-P0-02”	El equipo directivo establece anualmente los objetivos cuantificables de calidad, así como los mecanismos para llevar a cabo el seguimiento de los mismos (SAIC-P5-01). En su informe anual el director/a determinará el porcentaje de objetivos alcanzados sobre el total de objetivos planteados.	Director	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos	Anual	SI	Vicedirección y Dirección
<b>Porcentaje de sugerencias contestadas</b> “SAIC-P2-05”	$\frac{\text{nº sugerencias contestadas}}{\text{nº total de sugerencias recibidas}} * 100$	Director	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección y Dirección
<b>Porcentaje de reclamaciones contestadas</b> “SAIC-P2-05”	$\frac{\text{nº reclamaciones contestadas}}{\text{nº total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección y Dirección
<b>Porcentaje de reclamaciones resueltas</b> “SAIC-P2-05”	$\frac{\text{nº reclamaciones resueltas}}{\text{nº total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección y Dirección
<b>Porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas</b> “SAIC-P5-01”	$\frac{\text{nº acciones de mejora eficaces}}{\text{nº total de acciones de mejora realizadas}} * 100$	Director	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas	Anual	SI	Vicedirección y Dirección

Nota: Los indicadores de esta dimensión se obtendrán de forma global para todas las titulaciones



## 2.Elaboración de Informes anuales.

Tal y como se indica en los diferentes procedimientos del SAIC, los integrantes del Equipo de Dirección designados, elaborarán sus correspondientes informes que son el soporte establecido para el análisis de resultados y la rendición de cuentas a las partes interesadas.

Dichos informes, de carácter anual, se elaborarán en el tiempo comprendido entre el inicio del curso académico y antes de la finalización del año natural, y contendrán entre otros aspectos, los resultados de los indicadores anteriormente explicitados.

A continuación, se detalla la información, que como mínimo, contendrán los citados informes, los responsables de dicha ejecución, así como los procedimientos en los que se especifica la sistemática de realización:

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<p>Informe anual de la Jefatura de Estudios ESD. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Satisfacción de profesorado – PDI con el programa formativo (dimensión satisfacción)</li> <li>▪Indicador de satisfacción de alumnos con el programa formativo – titulaciones (dimensión satisfacción)</li> <li>▪Indicador de satisfacción del PAS con el programa formativo-titulaciones, si procede en el año en curso (dimensión satisfacción)</li> <li>▪procesamiento y análisis de la información relativa a prácticas externas</li> <li>▪Indicador de % de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios (dimensión prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪información relativa a la orientación profesional de los alumnos</li> <li>▪Estadísticas de egresados tras un año / tres años de finalizar los estudios (dimensión satisfacción)</li> <li>▪cumplimiento del PAF programado y grado de participación del PDI</li> <li>▪indicador de encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (dimensión satisfacción)</li> <li>▪áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Responsable de Formación	SAIC-P1-01 SAIC-P2-04 SAIC-P3-02
<p>Informe anual del coordinador Erasmus. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪Cumplimiento del "Calendario de Internacional"</li> <li>▪Acuerdos/convenios nuevos o cancelados</li> <li>▪Mejoras introducidas en material de información sobre movilidad</li> <li>▪Incidencias en seguimiento, actividades de apoyo y reconocimiento académico en la movilidad.</li> <li>▪Indicador de % de movilidad por promoción (dimensión prácticas externas y movilidad)</li> <li>▪Indicador de satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN/OUT (dimensión satisfacción)</li> <li>▪áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Coordinador Erasmus	SAIC-P2-03



Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
Informe anual de la Jefatura de Estudios. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ resultados sobre los perfiles de ingreso y especificaciones para la admisión de nuevos estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la sistemática de admisión y selección de nuevos alumnos.</li> <li>▪ anomalías detectadas en el proceso de matriculación de nuevos alumnos admitidos</li> <li>▪ acciones de acogida / apoyo / acción tutorial y formación integral al estudiante</li> <li>▪ evaluación de las acciones de orientación a los estudiantes</li> <li>▪ anomalías detectadas en la evaluación de los logros de los estudiantes</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Jefatura de Estudios	SAIC-P2-01 SAIC-P2-02
Informe anual de la Jefatura de Estudios. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ datos generales, composición y/o actualizaciones de la Plantilla de PDI</li> <li>▪ nuevas incorporaciones de PDI durante el curso académico</li> <li>▪ índices de Ausencias / Bajas y Sustituciones durante el curso académico</li> <li>▪ Los indicadores correspondientes a la dimensión de Profesorado – PDI: % de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total, % de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo, % de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial</li> <li>▪ Indicador de satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ Indicador de autoevaluación del PDI sobre la docencia (dimensión satisfacción)</li> <li>▪ actividades de promoción y reconocimiento del PDI durante el curso académico.</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Jefatura de Estudios	SAIC-P3-01
Informe anual de la Secretaría. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de la totalidad de indicadores contenidos en las dimensiones: acceso / matrícula y resultados académicos</li> <li>▪ actualizaciones de la plantilla del PAS (si las hubiere)</li> <li>▪ nuevas incorporaciones y/o sustituciones en el PAS</li> <li>▪ acciones de promoción y reconocimiento en el PAS</li> <li>▪ Bienes/Servicios que supere los 3005 euros</li> <li>▪ cumplimiento del presupuesto que incluye las partidas correspondientes a la adquisición de recursos materiales y servicios</li> <li>▪ aspectos objeto de modificación/mejora en la política de recursos materiales y servicios (si procede).</li> <li>▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li> </ul>	Secretaria	SAIC-P3-03 SAIC-P4-01
Informe anual del Director/a. Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados (dimensión gestión del SAIC)</li> </ul>	Director/a	SAIC-P0-02 SAIC-P2-05



Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"><li>■ conclusiones sobre el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad</li><li>■ propuestas de actualización/modificación de Política y/o Objetivos de Calidad (si las hubiere)</li><li>■ porcentaje de sugerencias contestadas (dimensión gestión del SAIC)</li><li>■ porcentaje de reclamaciones contestadas (dimensión gestión del SAIC)</li><li>■ porcentaje de reclamaciones resueltas (dimensión gestión del SAIC)</li><li>■ conclusiones y valoraciones con relación a las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones registradas en el año académico</li><li>■ porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas (dimensión gestión del SAIC)</li><li>■ conclusiones y valoraciones sobre la implantación de la dinámica en el establecimiento de acciones de mejora</li><li>■ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe</li></ul>		SAIC-P5-01

### **3.Fiabilidad y validez de los datos e informes obtenidos.**

Una vez procesada la información necesaria para obtener los indicadores anteriormente relacionados y la realización de los correspondientes informes anuales por parte de los responsables designados, el equipo directivo se reúne en sesión extraordinaria con el fin de determinar la fiabilidad y la validez de los datos obtenidos.

En el supuesto caso que dicha información no sea considerada fiable, se procederá al reprocesamiento de la misma de forma conveniente afectando a los responsables designados en las tablas anteriormente detalladas.

### **4.Análisis de los resultados.**

Si los datos / resultados son considerados fiables y válidos, el equipo directivo procederá a llevar a cabo el análisis de los resultados a partir de la revisión de los informes anuales realizados por los diferentes responsables.

Se analizarán las diferentes áreas de mejora identificadas por cada uno de los responsables y se decidirá sobre la priorización y ejecución de las mismas.

Aquellas áreas de mejora que se decida acometer en el año en curso, quedarán registradas en el documento “Informe de acción de mejora / preventiva” (Anexo 1), donde se especificará:

- Problema/s detectado/s y las posibles causas que lo han generado
- La/s acción/es de mejora / preventivas adoptadas
- Responsable/s de ejecución de las acciones
- Plazo/s previsto/s de realización
- Responsables de la verificación de implantación y eficacia

Si del análisis llevado a cabo, se detectase alguna necesidad en la actualización de la Política y Objetivos de Calidad o en la documentación de soporte del SAIC, tal circunstancia también se reflejaría a través del documento de “Informe de acción de mejora / preventiva”.

La actividad de análisis de resultados quedará reflejada en la correspondiente acta del Equipo Directivo.

### **5.Mecanismo para llevar a cabo el establecimiento y seguimiento de los objetivos de calidad**

A partir del análisis de los resultados, el director/a junto con el equipo directivo, determinará los objetivos cuantificables, para el año académico siguiente, en consonancia con la Política y Objetivos de calidad definidos. Para ello, se definirán las metas requeridas para alcanzarlos, los responsables de llevarlas a cabo y los plazos de realización de las mismas.

**6.Publicación/rendición de cuentas a las partes interesadas**

La totalidad de informes anuales desarrollados por los responsables identificados y las conclusiones y áreas de mejora resultantes del proceso de análisis llevado a cabo por la Dirección, quedarán bajo la custodia de la Vicedirección, que será la responsable de la rendición de cuentas ante los grupos de interés: Comité de Calidad y Consejo de Centro.

Esta actividad se llevará a cabo a través de convocatorias extraordinarias de los citados órganos, en un tiempo no superior a un mes desde la realización del análisis de los resultados por parte de la dirección. Se dejará constancia de tal circunstancia en las correspondientes actas.

**5. ARCHIVO DE REGISTROS.**

- Actas de reunión del Equipo Directivo, Comité de Calidad, Consejo de Centro, COCOA y COCOPE (soporte informático)
- Informes anuales de Dirección, Jefatura de Estudios ESD, Jefatura de Estudios EPAPD, Secretaría, Responsable de Prácticas y Coordinador Erasmus (soporte informático)
- Acciones de mejora identificadas

**6. CONTROL DE MODIFICACIONES.**

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	21/05/2018
1	<p>Se procede a cambiar la denominación del presente documento y de los anexos-formatos sustituyendo SGIC por SAIC, atendiendo al modelo Programa AUDIT V1_2018.</p> <p>Se actualiza y sustituye la identidad corporativa (encabezados) como consecuencia de la publicación de la nueva identidad de la Generalitat Valenciana, del ISEACV y de la EASDO, Octubre 2019.</p> <p>Se procede a separar los anexos-formatos, ahora independientes, y se identifican según la forma indicada en el SAIC-P0-01 V1-17/05/2020.</p>	17/05/2020

**7. ANEXOS.**

Anexo 1: Acciones de mejora