




	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

# PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS


## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS		
Elaborado por: El Responsable del Sistema de Garantía de Calidad del Centro  Fecha: junio de 2017	Aprobado por: Comisión Garantía Interna de Calidad  Fecha: 14 de julio de 2017	Aprobado por: Junta de Facultad  Fecha: 17 de julio de 2017
El Secretario de la Comisión  	El Secretario de la Comisión  	El Secretario de la Junta de Facultad  
Fdo. José Luis Bonal Zazo	Fdo. José Luis Bonal Zazo	 Fdo. Jorge Caldera Serrano

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## ÍNDICE

1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA.....	3
3.1 Normativa estatal.....	3
3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura.....	4
4.- DEFINICIONES.....	4
5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO.....	5
5.1 Subproceso 1. Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y análisis. ...	5
5.2 Subproceso 2. Análisis anual de resultados.....	5
5.2.1 Cuestiones preliminares.....	5
5.2.2 Fuentes de información.....	6
5.2.3 Desarrollo del proceso.....	7
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	8
7.- DOCUMENTOS.....	8
8.- DIAGRAMA.....	9
8.1- Subproceso 1. Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y el análisis	9
8.2- Subproceso 2. Análisis de resultados.....	10
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	11
9.1- Seguimiento.....	11
9.2- Evaluación.....	11
10.- ARCHIVO.....	11
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	12
11.- ANEXOS.....	12

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## 1.- OBJETO

El objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación (FDyC) de la Universidad de Extremadura lleva a cabo la medición y análisis de los resultados de la formación académica, de la inserción laboral de los egresados, del nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés y de los resultados del resto de procesos que integran el Sistema de Garantía de Calidad de la FDyC. La finalidad de este análisis es obtener información para la toma de decisiones que permitan mejorar y actualizar los aspectos indicados y, en general, la actividad desarrollada.

## 2.- ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable la FDyC de la UEx.


Para poder desarrollar el proceso es necesario que el Equipo Decanal del Centro, de acuerdo con las directrices emitidas por el Vicerrectorado responsable de materias de Calidad, defina y establezca cuáles son los órganos encargados de la medición de resultados. El proceso se iniciará con la planificación del trabajo y concluirá con la difusión de los documentos, informes o memorias con los resultados del estudio. El proceso tendrá la duración de un curso académico y se repetirá anualmente.

## 3.- NORMATIVA

La normativa a tener en cuenta en la publicación de información se centra en dos ámbitos: estatal y universitario.

### 3.1 Normativa estatal

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24-12-2001). Modificada por la Ley Orgánica 4/2007.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE-13-04-2007).
- Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30-10-2007), modificado por el RD 861/2010.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 03-07-2010).
- Real Decreto 534/2013, de 12 de julio (BOE 13-07-2013) por el que se modifican los Reales Decretos 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales; Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado; y Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	


- Decreto 220/2012, de 2 de noviembre (DOE 8-11-2012) por el que se regula la implantación, modificación y supresión de enseñanzas universitarias oficiales y renovación de su acreditación, modificado por el Decreto 202/2013, de 29 de octubre (DOE de 4 de noviembre de 2013).

### 3.2 Normativa de la Universidad de Extremadura

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Extremadura (DOE 23-05-2003).
- Plan Estratégico de la Universidad de Extremadura
- Política y Objetivos de Calidad del Centro
- Memorias de Verificación de las titulaciones oficiales del Centro

### 4.- DEFINICIONES

- **Egresados.** Grupo de personas que ha finalizado sus estudios en el Centro
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que se preocupa por el Centro, sus enseñanzas o los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores usuarios, instituciones y sociedad en general.
- **Indicador.** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Información.** Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada.
- **Informe de calidad.** Documento que recoge las actividades y resultados de calidad de una organización durante un período determinado.
- **Mecanismo de obtención de datos.** Procedimiento concreto que hay que seguir para obtener los datos que constituirán la base del posterior análisis de resultados. Existirán distintos mecanismos de obtención de datos según el mecanismo que se quiera examinar.
- **Plan de acciones de mejora.** Conjunto de actuaciones encaminadas a la consecución de los objetivos propuestos en el SGIC, definidas a partir del análisis de resultados. Comúnmente constituyen parte de un informe de calidad.
- **Procedimiento.** Documento que establece la forma de desarrollar un proceso o una parte de un proceso.
- **Proceso.** Conjunto de acciones relacionadas entre sí y desarrolladas en un orden determinado que generan un resultado concreto (un producto o un servicio).

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

- **Resultados.** Consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Validación de datos.** Procedimiento para determinar si los datos recogidos mediante un mecanismo concreto son fiables y suficientes.

## 5.- DESCRIPCIÓN/DESARROLLO DEL PROCESO

En la FDyC el proceso de análisis de resultados se estructura en dos subprocesos relacionados entre sí:

- Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y análisis.
- Análisis anual de resultados.

### 5.1 Subproceso 1. Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y análisis.


El nombramiento de los órganos de calidad responsables de la medición y análisis se realizará del siguiente modo:

1. **Elaboración de la propuesta de constitución de los órganos de calidad.** El Decano de la FDyC, siguiendo las normas y directrices de la UEx, elaborará la propuesta de constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones impartidas en el Centro y de otras comisiones responsables del desarrollo de determinados procesos.
2. **Aprobación de los órganos de calidad.** La propuesta de constitución de los órganos de calidad elaborada por el Decano deberá ser sometida a votación de la Junta de Facultad. Tras la aprobación se constituirán los siguientes órganos: la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, las Comisiones de Calidad de las Titulaciones y otras comisiones responsables del desarrollo de algunos procesos concretos. De la aprobación de los órganos de calidad quedará constancia en las actas de Junta de Facultad (**P/ES005\_FDyC\_D001**).
3. **Renovación de los órganos de calidad.** La renovación de los órganos de calidad deberá ser aprobada por la Junta de Facultad a instancias del Decano, de acuerdo a las normas vigentes. De la misma quedará constancia en las actas de Junta de Facultad (**P/ES005\_FDyC\_D001**).

### 5.2 Subproceso 2. Análisis anual de resultados

#### 5.2.1 Cuestiones preliminares

El subproceso de análisis de resultados presenta gran trascendencia ya que conlleva una valoración global del funcionamiento del Centro que afecta a todos los grupos de interés: estudiantes, PDI, PAS, equipo de dirección, egresados y sociedad en general.

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	


### 5.2.2 Fuentes de información

Dado el carácter global de este proceso, el análisis de los resultados debe centrarse en la información obtenida de una serie de fuentes determinadas. Aunque ocasionalmente pueden usarse otras fuentes, las fuentes esenciales para el desarrollo del proceso son las siguientes:

- Datos de acceso, inscripción y matrícula
- Datos de la oferta formativa
- Resultados académicos
- Datos sobre egresados
- Datos del PAS
- Datos del PDI
  - Relación de profesorado por título
  - Datos globales del profesorado por título
- Quejas, sugerencias y felicitaciones
- Reclamaciones
- Servicios y recursos materiales del Centro
- Encuestas de satisfacción de los grupos de interés
  - Encuestas de satisfacción con las titulaciones. Alumnos
  - Encuestas de satisfacción con las titulaciones. PDI
  - Encuestas internas de determinados títulos y procesos
- Indicadores de la UTEC
- Indicadores de los procesos y procedimientos del Centro
- Evidencias generadas en el desarrollo de los procesos del Centro
- Documentos relativos a las relaciones del Centro con la sociedad
- Informes de calidad de cursos anteriores
  - Informe del Centro
  - Informes de las titulaciones
  - Informes de determinados procesos del Centro
- Actas de órganos colegiados
  - Junta de Facultad
  - Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad
  - Comisiones de Calidad de las Titulaciones
  - Otras comisiones del Centro

Las fuentes señaladas serán recogidas y custodiadas por los diferentes órganos y unidades implicados en su gestión: la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UEx, la Secretaría del Centro, los responsables de los servicios implicados, el Secretario Académico de la FDyC, los secretarios de las diferentes comisiones enunciadas, los responsables del desarrollo de cada proceso, el equipo decanal y el responsable del SGIC del Centro.


Los mecanismos de recogida de datos deben garantizar que la información obtenida sea fiable y permita analizar los aspectos necesarios.

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

### 5.2.3 Desarrollo del proceso

El proceso se basará en las fuentes indicadas en el apartado anterior y, teniendo en cuenta las directrices del Vicerrectorado de Calidad, se desarrollará en los siguientes pasos:

1. **Propuesta de calendario de análisis de resultados mediante los informes anuales del Centro y de las titulaciones.** El responsable de calidad del Centro preparará una propuesta de calendario de análisis de resultados del curso anterior y de elaboración y aprobación de los informes de calidad del Centro y de las titulaciones correspondientes a dicho curso. El calendario se elaborará de acuerdo al modelo establecido (P/ES005\_FDyC\_D002), se realizará anualmente y deberá ser aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, de lo cual se dejará constancia en la correspondiente acta de la Comisión (P/ES005\_FDyC\_D003).
2. **Análisis de resultados del Centro.** El Responsable de Calidad del Centro en colaboración con los miembros de la Comisión de Calidad del Centro analizará los resultados del curso anterior basándose en las fuentes señaladas.
3. **Análisis de resultados de las titulaciones.** Los Coordinadores de la Comisiones de Calidad de las titulaciones, en colaboración con los miembros de la Comisión, llevarán a cabo un análisis de de los resultados obtenidos en las respectivas titulaciones durante el curso anterior. El análisis se basará en las fuentes señaladas.
4. **Elaboración de los informes anuales.** Tras el análisis, y de acuerdo al calendario aprobado, se elaborarán los correspondientes informes anuales del Centro y de las titulaciones. El Responsable de Calidad del Centro estará encargado de la elaboración del Informe anual del Centro (P/ES005\_FDyC\_D004). Los coordinadores de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones son responsables de organizar la elaboración de los respectivos informes anuales de calidad de las titulaciones (P/ES005\_FDyC\_D005). Ambos tipos de informes se realizarán de acuerdo al *Procedimiento para la elaboración de las memorias de calidad del Centro y de las Titulaciones* (PR/SO005\_FDyC) e incluirán un plan de mejora que deberá ser desarrollado durante el resto del curso.
5. **Aprobación de los informes anuales.** Los informes anuales deberán ser aprobados, en primer lugar, por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y, posteriormente por la Junta de Facultad. La aprobación se llevará a cabo de acuerdo al calendario previamente establecido. Del acto de aprobación se dejará constancia en las correspondientes actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (P/ES005\_FDyC\_D006) y de la Junta de Facultad (P/ES005\_FDyC\_D007).
6. **Publicación de los informes anuales.** Los informes anuales deberán ser publicados en la página web del Centro.
7. **Seguimiento y ejecución del plan de mejora.** El Responsable de Calidad del Centro y los Coordinadores de las Comisiones de Calidad de las respectivas titulaciones son los encargados de hacer un seguimiento de la ejecución de las acciones incluidas en el plan de mejora.

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## 6.- UNIDADES IMPLICADAS

Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Equipo decanal.	Decano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de la propuesta de propuesta de constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones impartidas en el Centro y de otras comisiones responsables del desarrollo de determinados procesos.</li> <li>Propuesta de renovación de comisiones.</li> <li>Publicación de los informes anuales de calidad en la página web del Centro.</li> </ul>
Junta de Facultad	Presidente de la Junta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación de la propuesta de propuesta de constitución de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad, de las Comisiones de Calidad de las Titulaciones impartidas en el Centro y de otras comisiones responsables del desarrollo de determinados procesos.</li> <li>Aprobación de la propuesta de renovación de comisiones.</li> <li>Aprobación del informe anual del Centro</li> <li>Aprobación de los informes anuales de las titulaciones.</li> </ul>
Responsable del Sistema de Garantía de Calidad del Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del calendario de análisis de resultados</li> <li>Elaboración del informe anual de calidad del Centro</li> <li>Seguimiento y ejecución de las acciones del plan de mejora</li> </ul>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprobación del calendario de análisis de resultados</li> <li>Análisis de resultados del Centro</li> <li>Aprobación del informe anual del Centro</li> <li>Aprobación de los informes anuales de las titulaciones.</li> <li>Seguimiento y ejecución de las acciones del plan de mejora</li> </ul>
Comisión de Calidad de la Titulación	Coordinador de la Comisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de resultados de la titulación</li> <li>Elaboración del informe anual de calidad de la titulación</li> <li>Aprobación del informe anual de calidad de la titulación</li> <li>Seguimiento y ejecución de las acciones del plan de mejora</li> </ul>


## 7.- DOCUMENTOS

Presentamos los documentos necesarios para el desarrollo del proceso agrupados en dos conjuntos correspondientes a los dos subprocesos definidos.

### 1.- Subproceso 1. Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y análisis

- **P/ES005\_FDyC\_D001.** Acta de la Junta de Centro. Aprobación de la constitución de las diferentes comisiones responsables de la medición y análisis.



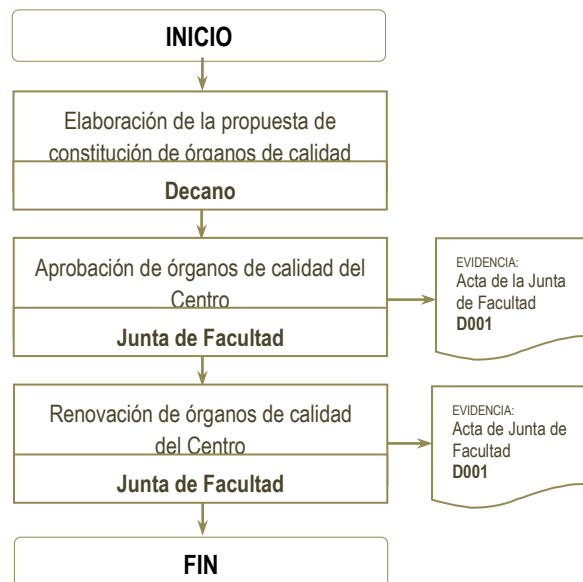
	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## 2.- Subproceso 2. Análisis anual de resultados

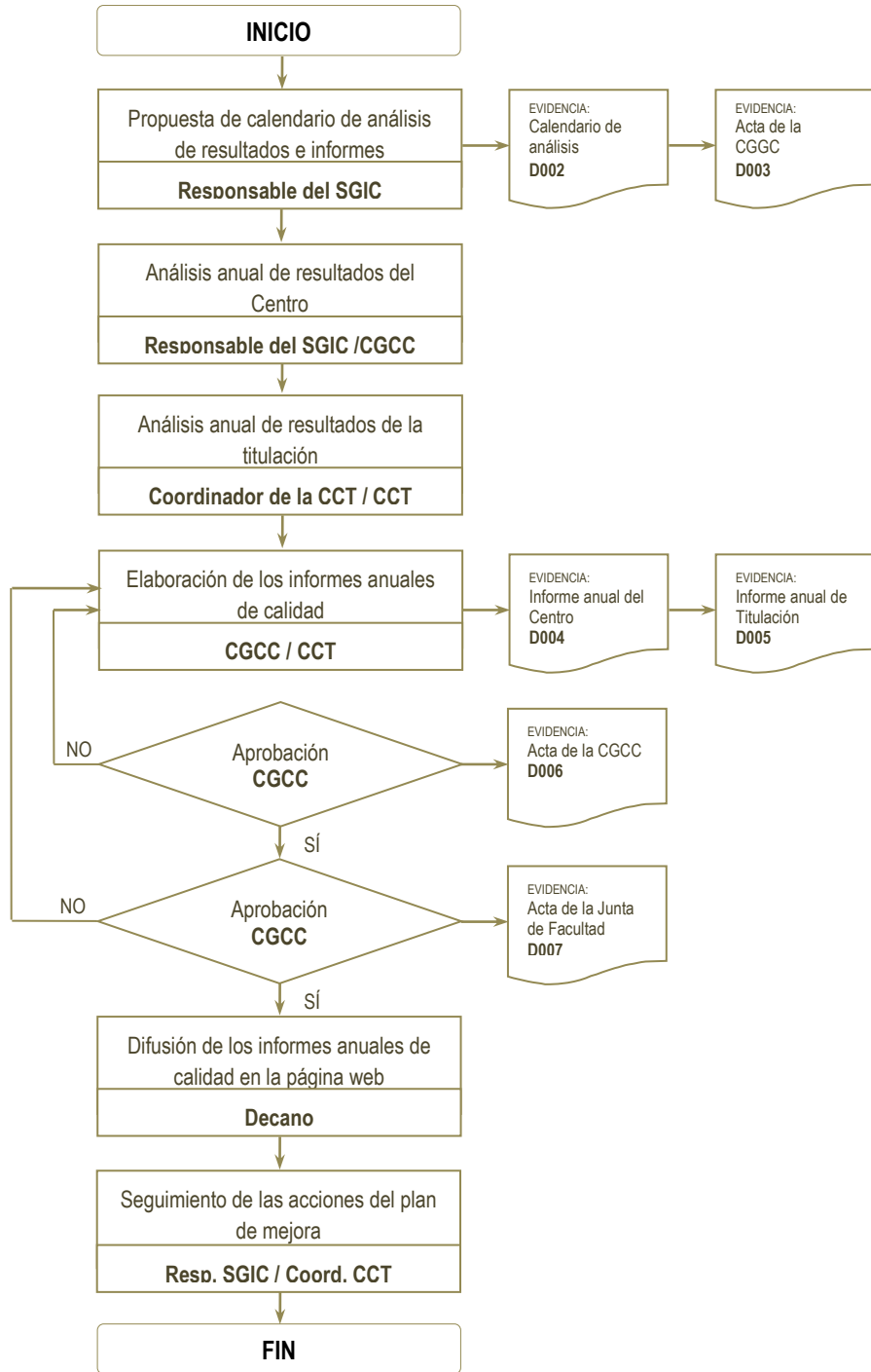
- **P/ES005\_FDyC\_D002.** Calendario de análisis de resultados y elaboración de informes anuales
- **P/ES005\_FDyC\_D003.** Acta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Aprobación del Calendario de análisis de resultados y elaboración de informes anuales.
- **P/ES005\_FDyC\_D004.** Informe anual de calidad del Centro
- **P/ES005\_FDyC\_D005.** Informe anual de calidad de la titulación
- **P/ES005\_FDyC\_D006.** Acta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Aprobación de informes anuales
- **P/ES005\_FDyC\_D007.** Acta de la Junta de Facultad. Aprobación de informes anuales


## 8.- DIAGRAMA

### 8.1- Subproceso 1. Nombramiento de órganos de calidad responsables de la medición y el análisis



**8.2- Subproceso 2. Análisis de resultados.**



	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## 9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

### 9.1- Seguimiento

El seguimiento del *Proceso de Análisis de resultados* se realizará con el fin de controlar que se ha llevado a cabo lo establecido en este documento y que se han generado las evidencias que así lo atestiguan. El responsable del seguimiento será el Responsable del SGIC del Centro, quien realizará el control tras la publicación de la información de los informes anuales de calidad en la web (**P/ES005\_FDyC\_AII**) que le permitirá elaborar una propuesta de mejora si es oportuno.


### 9.2- Evaluación

La evaluación del proceso se realizará con el fin de determinar los resultados del mismo. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

1. Número de informes anuales de calidad que deben ser elaborados
2. Número de informes anuales elaborados
3. Porcentaje de informes elaborados

## 10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable de la custodia	Tiempo de conservación
<b>P/ES005_FDyC_D001.</b> Acta de la Junta de Centro. Aprobación de la constitución de las diferentes comisiones responsables de la medición y análisis.	Papel/Informático	Secretario académico	Permanente
<b>P/ES005_FDyC_D002.</b> Calendario de análisis de resultados y elaboración de informes anuales	Papel/Informático	RSGC	1 curso académico
<b>P/ES005_FDyC_D003.</b> Acta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Aprobación del Calendario de análisis de resultados y elaboración de informes anuales	Papel/Informático	RSGC	Permanente
<b>P/ES005_FDyC_D004.</b> Informe anual de calidad del Centro	Papel/Informático	RSGC	Permanente
<b>P/ES005_FDyC_D005.</b> Informe anual de calidad de la titulación	Informático	RSGC	Permanente
<b>P/ES005_FDyC_D006.</b> Acta de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Aprobación de informes anuales	Papel/Informático	RSGC	Permanente
<b>P/ES005_FDyC_D007.</b> Acta de la Junta de Facultad. Aprobación de informes anuales	Papel/Informático	Secretario académico	Permanente

	<b>PROCESO DE ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	EDICIÓN: 3 <sup>a</sup>	CÓDIGO: P/ES005_FDyC	

## 11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS

Edición	Fecha	Modificaciones realizadas
1	13-11-2009	Versión inicial
2	7-10-2014	Revisión del proceso. Adaptación del proceso al nuevo mapa de procesos de la Universidad de Extremadura
3	17-07-2017	Ampliación del glosario Revisión del proceso Reestructuración del proceso en dos subprocesos. Definición de la secuencia de acciones del proceso Definición de las fuentes de información Diseño de documentos del proceso Inclusión del listado de anexos Separación del anexo existente en la edición anterior

## 11.- ANEXOS

- **P/ES005\_FDyC\_AI. D002.** Calendario de análisis de resultados y elaboración de informes anuales
- **P/ES005\_FDyC\_AII.** Cuestionario para el seguimiento del proceso