

SGIC-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/A 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.

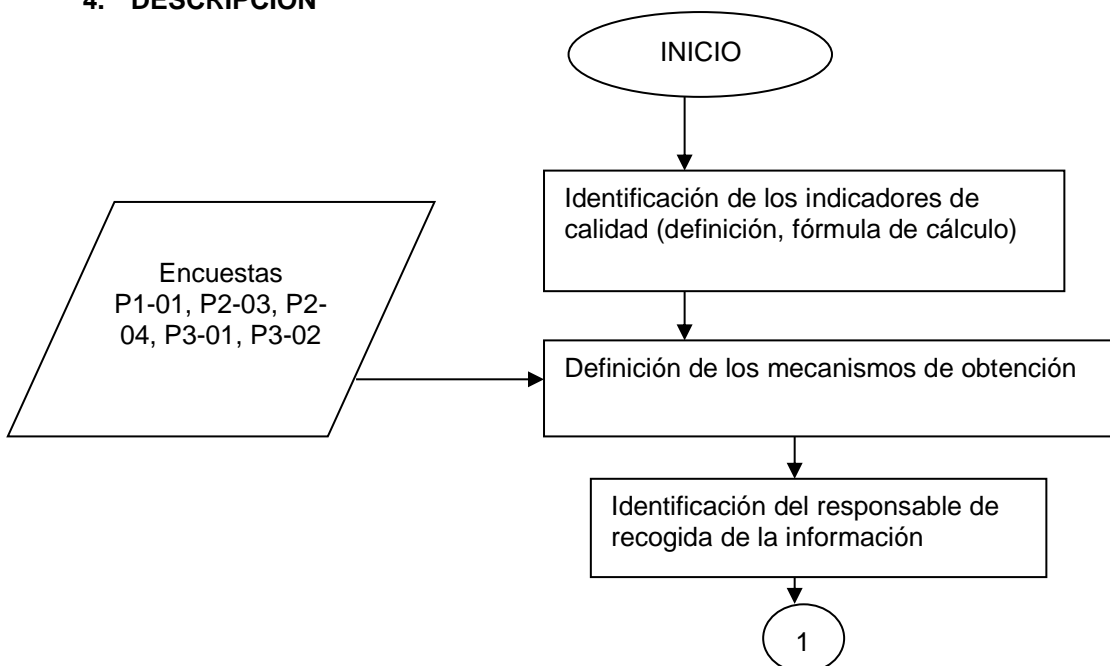
2. APLICACIÓN

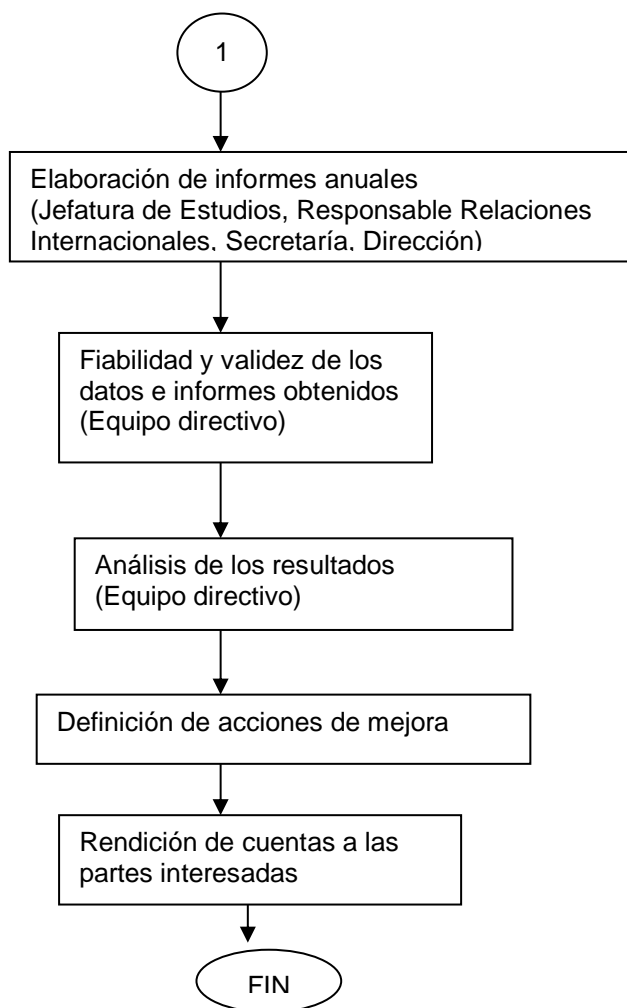
Este procedimiento es de aplicación a toda la actividad docente oficial impartida en el Conservatorio Superior de Música “Óscar Esplá” de Alicante y especificada en el SGIC-P0-01.

3. RESPONSABILIDADES

- Director/a del CSM Alicante.
- Vicedirector/a / Responsable de comunicación del CSM Alicante.
- Jefatura Estudios
- Secretaría
- Responsable de Calidad
- Jefes de departamentos didácticos.

4. DESCRIPCIÓN





1. Indicadores de calidad (medición de resultados)

La dirección del CSM de Alicante, comprometida con el SGIC, 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 SGIC 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 / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Solicitudes de nuevo acceso	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Porcentaje de demanda	$\frac{\text{Número de solicitudes de nuevo acceso}}{\text{n}^{\circ} \text{ plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Aspirantes con los requisitos para la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Aspirantes que hicieron la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Matriculados	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Matriculados desde P.A.	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
% de aspirantes que superan la prueba sobre el total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ aspirantes que superan la prueba}}{\text{n}^{\circ} \text{ solicitudes de nuevo acceso}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
% matriculados sobre el total de aspirantes aprobados	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ estudiantes que se matriculan}}{\text{n}^{\circ} \text{ estudiantes admitidos}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Nota media de las pruebas de acceso	$\frac{\text{nota 1} + \text{nota 2} + \text{nota 3} + \text{nota x} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ aspirantes examinados}} = \text{número de 0 a 10}$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Tasa de relación entre la oferta y la demanda	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ aspirantes que realizan la prescripción}}{\text{n}^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Tasa de matriculación	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de alumnos matriculados}}{\text{n}^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación 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
% de estudiantes según procedencia: autonómico, nacional e internacional (para todos los cursos)	$\frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes autonómicos}}{n^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
	$\frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes nacionales}}{n^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
	$\frac{N^{\circ} \text{ de estudiantes internacionales}}{n^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría

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

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
% de profesores a tiempo completo sobre la plantilla total	$\frac{N^{\circ} \text{ profesores a tiempo completo}}{n^{\circ} \text{ total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios	Plantilla PDI año académico / Horarios del PDI	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios
% de profesores a tiempo parcial sobre la plantilla total	$\frac{N^{\circ} \text{ profesores a tiempo parcial}}{n^{\circ} \text{ total de profesores}} * 100$	Jefatura de Estudios	Plantilla PDI año académico / Horarios del PDI	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios
% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo completo	$\frac{N^{\circ} \text{ horas impartidas por profesores a tiempo completo}}{n^{\circ} \text{ total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios	Plantilla PDI año académico / Horarios del PDI	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios
% de horas de docencia impartida por profesores a tiempo parcial	$\frac{N^{\circ} \text{ horas impartidas por profesores a tiempo parcial}}{n^{\circ} \text{ total de horas de docencia}} * 100$	Jefatura de Estudios	Plantilla PDI año académico / Horarios del PDI	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios

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	$\frac{\text{Nº total de alumnos que han realizado las prácticas extracurriculares}}{\text{nº total de alumnos titulados}} \cdot 100$	Secretaría / Responsable Prácticas.	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
% de movilidad por promoción	$\frac{\text{Nº de movildades en una promoción}}{\text{nº total de titulados en cada promoción}} \cdot 100$	Secretaría / Responsable Prácticas.	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría

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

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
ALUMNADO						
Satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (valoración 1 a 5) *	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+...}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios
Satisfacción de alumnos con el programa formativo (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+...}}{\text{nº total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-P1-01	Anual	NO	---
Satisfacción con las Prácticas Externas**	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+...}}{\text{nº total de estudiantes que han realizado prácticas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsables de Prácticas	Resultados procesados por los responsables de	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Jefatura de Estudios

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
			Prácticas y orientación profesional			
ALUMNADO – MOVILIDAD IN / OUT						
Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos OUT (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable Erasmus y Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Responsable Erasmus
Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable Erasmus y Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-03	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Responsable Erasmus
EGRESADOS						
Estadísticas egresados tras un año de finalizar los estudios ***	Informe estadístico y conclusiones del Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-04	Anual	NO	---
Estadísticas egresados tras tres años de finalizar los estudios ***	Informe estadístico y conclusiones del Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P2-04	Anual	NO	---
PROFESORADO - PDI						
Satisfacción de profesorado con el programa formativo **	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento	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
			encuestas OMR y SGIC-P1-01			
Autoevaluación del PDI sobre la docencia (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas OMR Y SGIC-P3-01	Anual	SI	Jefatura de Estudios y Responsable de Calidad
Encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (valoración de 1 a 5) ***	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas online y SGIC-P3-02	Anual	SI	Jefatura de Estudios y Responsable de Calidad
PAS						
Satisfacción del PAS con el programa formativo ***	$\frac{\text{valoración PAS 1} + \text{valoración PAS 2+..}}{\text{n}^\circ \text{ total de PAS participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de Calidad	Programa procesamiento encuestas OMR y SGIC-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 Estudios Superiores y Másteres, los señalados con ** se obtendrán para cada una de las titulaciones de Estudios Superiores y Másteres 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
Tasa de rendimiento por titulación	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de créditos aprobados}}{\text{n}^\circ \text{ de créditos matriculados}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Tasa de abandono por titulación (se entiende por abandono la no matriculación de créditos en los dos años siguientes)	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que abandonan}}{\text{n}^\circ \text{ total de alumnos}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Tasa de graduación por titulación (se entiende la graduación, aquella llevada a cabo en los años previstos por la titulación ó dichos años + 1)	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que finalizan los estudios en los años previstos } \pm 1}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos que se matricularon en dicha promoción}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Duración media de una titulación (en este caso se diferenciará entre los alumnos de matrícula parcial y completa)	$\frac{(a1*b1) + (a2*b2) + (ax*bx) + \dots}{\text{N}^\circ \text{ de alumnos sobre el que se realiza el cálculo}} * 100$ Donde a: n° de alumnos y b: n° de años que tardan en graduarse	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría
Tasa de eficiencia por titulación	$\frac{\text{n}^\circ \text{ de créditos de los que debería haberse matriculado}}{\text{n}^\circ \text{ de créditos de los que efectivamente se ha matriculado}} * 100$	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc.	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Secretaría

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

Dimensión: Gestión del SGIC

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
Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados "SGIC-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 (SGIC-P5-01). En su informe anual el director/a determinará el porcentaje de objetivos alcanzados sobre el total de objetivos planteados.	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Dirección
Porcentaje de sugerencias contestadas "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^\circ \text{ sugerencias contestadas}}{\text{n}^\circ \text{ total de sugerencias recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Dirección
Porcentaje de reclamaciones contestadas "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^\circ \text{ reclamaciones contestadas}}{\text{n}^\circ \text{ total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Dirección
Porcentaje de reclamaciones resueltas "SGIC-P2-05"	$\frac{\text{n}^\circ \text{ reclamaciones resueltas}}{\text{n}^\circ \text{ total de reclamaciones recibidas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación y Dirección
Porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas "SGIC-P5-01"	$\frac{\text{n}^\circ \text{ acciones de mejora eficaces}}{\text{n}^\circ \text{ total de acciones de mejora realizadas}} * 100$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas	Anual	SI	Vicedirección /Responsable de comunicación 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 SGIC, 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. Detalle de la información:</p> <p>a) Programas formativos, prácticas externas y formación profesorado</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de profesorado – PDI con el programa formativo (dimensión satisfacción) ▪ Indicador de satisfacción de alumnos con el programa formativo – titulaciones (dimensión satisfacción) ▪ Indicador de satisfacción del PAS con el programa formativo-titulaciones, si procede en el año en curso (dimensión satisfacción) ▪ procesamiento y análisis de la información relativa a prácticas externas ▪ Indicador de % de titulados que han realizado prácticas extracurriculares antes de acabar los estudios (dimensión prácticas externas y movilidad) ▪ información relativa a la orientación profesional de los alumnos ▪ Estadísticas de egresados tras un año / tres años de finalizar los estudios (dimensión satisfacción) ▪ cumplimiento del PAF programado y grado de participación del PDI ▪ indicador de encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (dimensión satisfacción) <p>b) Acceso de alumnado, orientación y desarrollo de la enseñanza</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ resultados sobre los perfiles de ingreso y especificaciones para la admisión de nuevos estudiantes ▪ anomalías detectadas en la sistemática de admisión y selección de nuevos alumnos. ▪ anomalías detectadas en el proceso de matriculación de nuevos alumnos admitidos ▪ acciones de acogida / apoyo / acción tutorial y formación integral al estudiante ▪ evaluación de las acciones de orientación a los estudiantes 	<p>Jefatura de Estudios</p>	<p>SGIC-P1-01 SGIC-P2-04 SGIC-P3-02</p> <p>SGIC-P2-01 SGIC-P2-02</p>

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ anomalías detectadas en la evaluación de los logros de los estudiantes c) Acceso de Alumnado, Orientación y desarrollo de la enseñanza <ul style="list-style-type: none"> ▪ datos generales, composición y/o actualizaciones de la Plantilla de PDI ▪ nuevas incorporaciones de PDI durante el curso académico ▪ índices de Ausencias / Bajas y Sustituciones durante el curso académico ▪ 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 ▪ Indicador de satisfacción de alumnos con profesor-asignatura (dimensión satisfacción) ▪ Indicador de autoevaluación del PDI sobre la docencia (dimensión satisfacción) ▪ actividades de promoción y reconocimiento del PDI durante el curso académico d) Áreas de mejora <ul style="list-style-type: none"> ▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 		SGIC-P3-01
<p>Informe anual del Responsable de Erasmus. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento del “Calendario de Internacional” ▪ Acuerdos/convenios nuevos o cancelados ▪ Mejoras introducidas en material de información sobre movilidad ▪ Incidencias en seguimiento, actividades de apoyo y reconocimiento académico en la movilidad. ▪ Indicador de % de movilidad por promoción (dimensión prácticas externas y movilidad) ▪ Indicador de satisfacción sobre la Movilidad. Alumnos IN/OUT (dimensión satisfacción) ▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Responsable de Erasmus	SGIC-P2-03
<p>Informe anual de la Secretaria. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de la totalidad de indicadores contenidos en las dimensiones: acceso / matrícula y resultados académicos ▪ actualizaciones de la plantilla del PAS (si las hubiere) ▪ nuevas incorporaciones y/o sustituciones en el PAS ▪ acciones de promoción y reconocimiento en el PAS ▪ Bienes/Servicios que supere los 1800 euros ▪ cumplimiento del presupuesto que incluye las partidas correspondientes a la adquisición de recursos materiales y servicios ▪ aspectos objeto de modificación/mejora en la política de recursos materiales y servicios (si procede). 	Secretaria	SGIC-P3-03 SGIC-P4-01

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
<ul style="list-style-type: none"> ▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 		
<p>Informe anual del Director/a. Detalle de la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados (dimensión gestión del SGIC) ▪ conclusiones sobre el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad ▪ propuestas de actualización/modificación de Política y/o Objetivos de Calidad (si las hubiere) ▪ porcentaje de sugerencias contestadas (dimensión gestión del SGIC) ▪ porcentaje de reclamaciones contestadas (dimensión gestión del SGIC) ▪ porcentaje de reclamaciones resueltas (dimensión gestión del SGIC) ▪ conclusiones y valoraciones con relación a las sugerencias, incidencias, quejas y reclamaciones registradas en el año académico ▪ porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas (dimensión gestión del SGIC) ▪ conclusiones y valoraciones sobre la implantación de la dinámica en el establecimiento de acciones de mejora ▪ áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Director/a	SGIC-P0-02 SGIC-P2-05 SGIC-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 validos, 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 SGIC, 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 del/de la Responsable de Calidad, que será el/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 2 meses 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 y Consejo de Centro (soporte informático)
- Informes anuales de Jefatura de Estudios, Responsable Erasmus, Secretaría y Director/a. (soporte informático)
- Acciones de mejora identificadas

6. CONTROL DE MODIFICACIONES.

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	23/02/2018
1	Como consecuencia de las Modificaciones recomendadas por la ANECA en su Informe de Evaluación del Diseño del SAIC del CSMA (versión 1 – Abril 2020): - Se procede a incluir flujogramas en la descripción de cada procedimiento. - Se separan los anexos de los procedimientos de los que dependen, en la estructura del SGIC. Los anexos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el apartado 4 del procedimiento SGIC-P0-01.	11/05/2020

7. ANEXOS.

Anexo 1: Acciones de mejora