



ÍNDICE

9.1. OBJETO

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.4. DESARROLLO

9.5. GRUPOS DE INTERÉS

9.6. INDICADORES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	25/10/07	Edición Inicial /Grupo G y A
01	11/03/08	Elaboración GADE
02	17/03/08	Modificaciones de los Centros
03	28/07/08	Modificaciones de la UV
04	18/09/08	Modificaciones de la ANECA
05	24/07/14	Modificaciones derivadas del SGIC y de las normativas vigentes (acreditación)
06	13/03/15	Modificación del Centro

Revisado por: <i>Comité de Qualitat del Centre</i>	Aprobado por: <i>Junta de Facultat</i>
Fdo.: Rafael Castelló Cogollos Responsable de Calidad del Centro Fecha: 04/03/2015	Fdo.: Ernest Cano Cano Decano de la Facultat Fecha: 13/03/2015



9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo del Manual es sistematizar cómo la *Facultat de Ciències Socials* mide y analiza los resultados considerados importantes para garantizar la calidad de su Centro y de sus titulaciones.

Los resultados e informes que se generan en esta dimensión, a partir de los datos de los indicadores de rendimiento y de las encuestas que se desarrollan para conocer la satisfacción de los grupos de interés, son información de entrada para la evaluación y mejora de todos los procedimientos del SGIC, y se utilizan en el proceso de toma de decisiones.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se analizan los resultados de todas las titulaciones que están adscritas al Centro (grado y máster).

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Estatutos de la *Universitat de València*
- Reglamento de Régimen Interno de la *Facultat de Ciències Socials*
- Manual de Procedimientos del SGIC
- Información de los Indicadores (encuestas de satisfacción e indicadores de rendimiento).
- Planes de Estudio
- Reglamentos y guías de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

9.4. DESARROLLO

La *Facultat de Ciències Socials* analiza y tiene en cuenta los resultados e informes para garantizar la calidad de sus titulaciones. Para ello se dota de procedimientos que le permiten medir, analizar y utilizar los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Para la recogida y análisis de los resultados se incluyen dos procedimientos:

- RE1. – Procedimiento de análisis y medición de los resultados, en el que se delimitan los indicadores que consideramos clave para la toma de decisiones (ver listado y definición de indicadores en el Procedimiento).



- RE2. - Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés, en el cual se especifican todas las encuestas que se llevan a cabo en el SGIC y el procedimiento de recogida y análisis de la información.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno de los servicios de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas (estudiantado, profesorado, PAS y egresados y egresadas).
- Cuenta con sistemas de recogida de información que le facilitan datos relativos a los resultados de los indicadores, asegurando la fiabilidad de los mismos.
- Define el procedimiento de evaluación y mejora de la obtención, medición y análisis de los datos.
- Especifica las estrategias para introducir mejoras en los procedimientos de recogida y análisis de la información (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción) y en sus resultados.
- Identifica la forma de implicar a los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Define el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de los indicadores y de los informes de las encuestas de satisfacción.
- Define los mecanismos para facilitar la información a los grupos de interés (se vincula con el procedimiento transversal denominado Información Pública que se incluye en la *Dimensión 7 - Sistema de Garantía de Calidad*), y la información de las encuestas, los indicadores y su análisis estará publicada en la página web de las titulaciones, concretamente en el apartado de CALIDAD.
- Identifica las personas responsables de desarrollar cada una de las fases para la obtención de resultados de los indicadores de rendimiento y de las encuestas y su calendario de ejecución.
- Dispone de mecanismos para rendir cuentas sobre la adecuación del procedimiento de obtención de resultados y posterior análisis para la toma de decisiones.



9.5. GRUPOS DE INTERÉS

Como hemos comentado en el Capítulo 1, para la rendición de cuentas de la evaluación de cada uno de los procedimientos se informa a la Junta de Centro y se publica en la página web del Centro o de la titulación.

Los resultados de las encuestas de satisfacción y de los indicadores de rendimiento junto a su análisis, están publicados en la página web de la titulación, concretamente en el apartado de CALIDAD.

En cuanto a la información de la *Dimensión 6 - Resultados*, los grupos de interés clave son los relacionados con el Centro y las titulaciones, ya que la información que se genera en estos procedimientos (indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción) es muy importante para la toma de decisiones basada en datos objetivos.

Los grupos de interés que queremos resaltar son:

- La Dirección del Centro
- Estudiantado
- Profesorado
- Personal de Administración y Servicios (PAS)
- Sociedad
- Empleadores y empleadoras
- Egresados y egresadas
- Administración pública
- Rectorado y Servicios Centrales de la Universidad.

Los cauces de participación son:

1. Desarrollo de las encuestas de satisfacción, en las que participan los grupos de interés implicados en la gestión y la docencia del Centro.
2. Participación en los órganos de decisión del Centro: destacamos el *Comité de Qualitat del Centre* en la que hay representantes de todos los colectivos, bien como miembros o bien como asesores.
3. Desde los servicios centrales de la Universidad, se aportan los datos para el análisis de los procedimientos: se pueden



destacar el *Servei d'Informàtica*, que suministra los datos de los indicadores, y la *Unitat de Qualitat*, que es la responsable del procesamiento de las encuestas de satisfacción.

9.6. INDICADORES

En los procedimientos de esta dimensión se analizan globalmente todos los indicadores y las encuestas del SGIC. Destacamos los analizados en el marco del proceso de seguimiento y acreditación:

INDICADORES RESULTADOS

INDICADORES DE RENDIMIENTO

Tasa de oferta y demanda
Tasa de matriculación
Número de estudiantes de nuevo por curso académico
Número de estudiantes matriculados por asignatura
Tasa de PDI doctor
Tasa de PDI a tiempo completo
Tasa/número de PDI por cuerpo docente
Tasa/número de créditos impartidos por los cuerpos docentes
Número total de sexenios
Número total de quinquenios
Porcentaje de estudiantes en primera matrícula por asignaturas
Porcentaje de suspensos por asignaturas
Porcentaje de no presentados por asignaturas
Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula
Tasa de rendimiento (global de la titulación y por asignaturas)
Tasa de éxito (global de la titulación y por asignaturas)
Tasa de graduación
Tasa de abandono
Tasa de eficiencia de los titulados
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos
Grado de satisfacción del profesorado con el título
Grado de satisfacción de los egresados con el título
Grado de satisfacción de los empleadores con el título

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Encuesta de satisfacción de los estudiantes de primero de grado
Encuesta de satisfacción de los estudiantes de tercero de grado
Encuesta de satisfacción de los estudiantes de máster
Encuesta de satisfacción del profesorado que imparte docencia en la titulación
Encuesta de evaluación docente
Encuesta de satisfacción del PAS
Encuesta de satisfacción de los graduados
Encuesta de satisfacción de los empleadores
Encuesta de inserción laboral