

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: JEFATURA ESTUDIOS	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 la Escuela de Arte y Superior de Diseño y especificada en el SAIC-P0-01.

3. RESPONSABILIDADES

- Director/a de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante
- Vicedirector/a de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante
- Jefatura Estudios
- Responsable de Calidad.
- Responsable de comunicación.
- Secretaría.
- Coordinador de Erasmus.
- Jefes/as departamentos didácticos.
- Coordinadores/as Académicos/as de Especialidad.

4. DESCRIPCIÓN

1. Indicadores de calidad (medición de resultados)

La dirección de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante, 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.

Procedimiento del SAIC de la Escuela de Arte y Superior de Diseño de Alicante		
SAIC-P5-01	V2 – 08/05/2020	Página 2 de 16

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	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
Solicitudes de nuevo acceso	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
Porcentaje de demanda	$\frac{\text{Número de solicitudes de nuevo acceso}}{\text{nº plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
Aspirantes con los requisitos para la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc	Anual	NO	Secretaría/ Responsable de comunicación
Aspirantes que hicieron la P.A	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc	Anual	NO	Secretaría/ Responsable de comunicación
Matriculados	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
Matriculados desde P.A.	Número entero	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
% 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	Anual	NO	Secretaría/ Responsable de comunicación
% matriculados sobre el total de aspirantes aprobados	$\frac{\text{Nº estudiantes que se matriculan}}{\text{nº estudiantes admitidos}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	NO	Secretaría/ Responsable de comunicación
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	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
Tasa de relación entre la oferta y la demanda	$\frac{\text{Nº aspirantes que realizan la inscripción}}{\text{nº de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	NO	Secretaría/ Responsable de comunicación

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
Tasa de matriculación	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de alumnos matriculados}}{\text{n}^{\circ} \text{ de plazas ofertadas}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
% de estudiantes según procedencia: autonómico, nacional e internacional (para todos los cursos)	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes autonómicos}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$	Secretaría	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes nacionales}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de estudiantes internacionales}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes}} * 100$				SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.

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

Dimensió: Profesorado - PDI

Indicador	Forma de càlculo	Responsable de la recollida de la informació	Mecanisme obtenció de dades de la informació	Periodicitat	Publicació del Indicador	Responsable/s de Publicació
% de professors a temps complet sobre la plantilla total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ professors a temps complet}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de professors}} * 100$	Jefatura de Estudis	Plantilla PDI any acadèmic / Programa de Horaris /	Anual	SI	Jefatura de Estudis/ Responsable de comunicació.
% de professors a temps parcial sobre la plantilla total	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ professors a temps parcial}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de professors}} * 100$	Jefatura de Estudis	Plantilla PDI any acadèmic / Programa de Horaris	Anual	SI	Jefatura de Estudis/ Responsable de comunicació.
% de hores de docència impartida per professors a temps complet	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ hores impartides per professors a temps complet}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de hores de docència}} * 100$	Jefatura de Estudis	Plantilla PDI any acadèmic / Programa de Horaris	Anual	SI	Jefatura de Estudis/ Responsable de comunicació.
% de hores de docència impartida per professors a temps parcial	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ hores impartides per professors a temps parcial}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de hores de docència}} * 100$	Jefatura de Estudis	Plantilla PDI any acadèmic / Programa de Horaris	Anual	SI	Jefatura de Estudis/ Responsable de comunicació.

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	$\frac{\text{Nº total de alumnos que han realizado las prácticas extracurriculares}}{\text{nº total de alumnos titulados}} \times 100$	Coordinador Prácticas	Base de datos	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.
% de movilidad por promoción	$\frac{\text{Nº de moviildades en una promoción}}{\text{nº total de titulados en cada promoción}} \times 100$	Coordinador Erasmus	Base de datos	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación.

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
ALUMNADO						
Satisfacción de alumnado con profesor-asignatura (valoración 1 a 5) *	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios	Programa encuestas y SAIC-P3-01	Anual	NO	Jefatura de Estudios / Responsable de comunicación
Satisfacción de alumnado con el programa formativo (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios	Programa encuestas y SAIC-P1-01	Anual	NO	Jefatura de Estudios / Responsable de comunicación
Satisfacción con las Prácticas Externas**	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes que han realizado prácticas}} = \text{número de 1 a 5}$	Responsable de prácticas.	Resultados procesados por los responsables de Prácticas y orientación profesional	Anual	SI	Jefatura de Estudios/ Responsable de comunicación.
ALUMNADO – MOVILIDAD IN / OUT						
Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnado OUT (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Coordinador Erasmus	Programa encuestas online y SAIC-P2-03	Anual	SI	Jefatura de Estudios/ Responsable de comunicación.
Satisfacción sobre la Movilidad. Alumnado IN (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración estudiante 1} + \text{valoración estudiante 2} + \dots}{\text{n}^{\circ} \text{ total de estudiantes participantes en las encuestas}} = \text{número de 1 a 5}$	Coordinador Erasmus	Programa encuestas online y SAIC-P2-03	Anual	SI	Jefatura de Estudios/ Responsable de comunicación.
EGRESADOS						
Estadísticas egresados tras un año de finalizar los estudios ***	Informe estadístico y conclusiones de Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Programa encuestas online y SAIC-P2-04	Anual	NO	---
Estadísticas egresados tras tres años de	Informe estadístico y conclusiones de Responsable de Calidad	Responsable de Calidad	Programa 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
finalizar los 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
PROFESORADO - PDI						
Satisfacción de profesorado con el programa formativo **	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios	Programa procesamiento encuestas OMR y SAIC-P1-01	Anual	NO	---
Autoevaluación del PDI sobre la docencia (valoración 1 a 5) **	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios	Programa procesamiento encuestas OMR Y SAIC-P3-01	Anual	NO	Jefatura de Estudios / Responsable de comunicación
Encuesta de satisfacción del PDI sobre la formación recibida (valoración de 1 a 5) ***	$\frac{\text{valoración docente 1} + \text{valoración docente 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de docentes participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Jefatura de Estudios	Programa encuestas online y SAIC-P3-02	Anual	NO	Jefatura de Estudios / Responsable de comunicación
PAS						
Satisfacción del PAS con el programa formativo ***	$\frac{\text{valoración PAS 1} + \text{valoración PAS 2} + \dots}{\text{n}^\circ \text{ total de PAS participantes}} = \text{número de 1 a 5}$	Secretaria	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
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	Secretaría/ Responsable de comunicación.
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	Secretaría/ Responsable de comunicación
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	Secretaría/ Responsable de comunicación
Duración media de una titulación (en este caso se diferenciará entre el alumnado de matrícula	$\frac{(a1 + b1) + (a2 + b2) + (ax + bx) + \dots}{\text{n}^\circ \text{ de alumnos sobre el que se realiza el cálculo}}$ Donde a: n° de alumnado y b: n° de años que tardan en graduarse	Secretaria	Sistema informático matrícula / Base de datos / etc	Anual	SI	Secretaría/ Responsable de comunicación

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
parcial y completa)						
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	Secretaría/ Responsable de comunicación

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
Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados "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/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de los objetivos	Anual	SI	Dirección/ Responsable de comunicación
Porcentaje de sugerencias contestadas "SAIC-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	Dirección/ Responsable de comunicación
Porcentaje de reclamaciones contestadas "SAIC-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	Dirección/ Responsable de comunicación
Porcentaje de reclamaciones resueltas "SAIC-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,	Anual	SI	Dirección/ Responsable de comunicación

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
			incidencias, quejas y reclamaciones			
Porcentaje de acciones eficaces del total de acciones de mejora finalizadas "SAIC-P5-01"	$\frac{\text{n}^{\circ} \text{ acciones de mejora eficaces}}{\text{n}^{\circ} \text{ total de acciones de mejora realizadas}}$	Director/a	Registros informáticos y mecanismos establecidos para llevar a cabo el seguimiento de las acciones de mejora iniciadas	Anual	SI	Dirección/ Responsable de comunicación

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
Informe anual de la Jefatura de Estudios . Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción de profesorado – PDI con el programa formativo (dimensión satisfacción) ▪ Indicador de satisfacción de alumnado 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 del alumnado ▪ 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) ▪ Áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Jefatura de Estudios	SAIC-P1-01 SAIC-P2-04 SAIC-P3-02
Informe anual del Coordinador de Erasmus . Detalle de la información: <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. Alumnado IN/OUT (dimensión satisfacción) 	Coordinador de Erasmus	SAIC-P2-03

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 de la Secretaría. Detalle de la información:</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 nuevo alumnado. ▪ Anomalías detectadas en el proceso de matriculación de nuevo alumnado admitido ▪ Acciones de acogida / apoyo / acción tutorial y formación integral al estudiante ▪ Evaluación de las acciones de orientación a los estudiantes ▪ Anomalías detectadas en la evaluación de los logros de los estudiantes ▪ Áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Secretaría	SAIC-P2-01 SAIC-P2-02
<p>Informe anual de la Jefatura de Estudios. Detalle de la información:</p> <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 alumnado 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. ▪ Áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Jefatura de Estudios	SAIC-P3-01
<p>Informe anual de la Secretaría. 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 3.500 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). ▪ Áreas de mejora identificadas en las actividades contempladas en este informe 	Secretaria	SAIC-P3-03 SAIC-P4-01

Tipo de Informe y detalle de la información a contener	Responsable	Procedimiento
Informe anual del Director/a . Detalle de la información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de Objetivos de Calidad alcanzados (dimensión gestión del SAIC) ▪ 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 SAIC) ▪ Porcentaje de reclamaciones contestadas (dimensión gestión del SAIC) ▪ Porcentaje de reclamaciones resueltas (dimensión gestión del SAIC) ▪ 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 SAIC) ▪ 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	SAIC-P0-02 SAIC-P2-05 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” (SAIC-P5-01-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 **Dirección/ Jefatura de Estudios** 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 1 mes desde la realización del análisis de los resultados por parte de la dirección. Se dejará constancia de tal circunstancia en las correspondientes actas.

7. ARCHIVO DE REGISTROS.

- Actas de reunión del Equipo Directivo, Comité de Calidad y COCOPE (soporte informático)
- Informes anuales. (soporte informático).
- Acciones de mejora identificadas.

8. CONTROL DE MODIFICACIONES.

Revisión	Modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento. Sin modificaciones	10/07/2018
1	- Cambio de nomenclatura (SGIC pasa a ser SAIC). - Cambio de logo oficial. - Se han completado las tablas del apartado 4 (pág. 3, 7 y 8).	20/02/2020
2	Se procede a separar los anexos-formatos de los procedimientos de los que depende, en la estructura del SAIC. Los anexos-formatos, ahora independientes, se identificarán de la forma indicada en el SAIC-P0-01.	08/05/2020

9. ANEXOS.

SAIC-P5-01-Anexo 1-Acciones de mejora