

	 Capítulo 9. Resultados, análisis y mejora continua	CÓDIGO: MSGIC-SAIC_CSEULASALLE 09 V04
---	--	---

ÍNDICE

9.1. OBJETO

9.2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

9.3. DESARROLLO

9.3.1. Obtención de información sobre las necesidades de los grupos de interés

9.3.2. Fiabilidad de los datos utilizados

9.3.3. Seguimiento de los indicadores de los procesos y de los servicios

9.3.4. Auditorías externas e internas

9.3.5. Toma de decisiones y Planes de Mejora

9.3.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés

9.1. OBJETO

El objeto del presente capítulo es indicar cómo el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle (CSEU La Salle) garantiza que se miden y analizan los resultados de todos los procesos del Sistema de Garantía-Aseguramiento de Calidad (SGIC-SAIC) orientados a la toma de decisiones para la mejora continua.

9.2. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Aplica la documentación descrita en la presentación del manual.
- Modelo de memoria del CSEU La Salle.

9.3. DESARROLLO

El CSEU La Salle analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procesos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

El proceso estratégico de Medición, análisis y mejora continua establece las fuentes de información a tener en cuenta, y el procedimiento a seguir en la medición y análisis de los resultados para la calidad y mejora de éstos.

9.3.1. Obtención de información sobre necesidades de los grupos de interés.

El CSEU La Salle dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés. Aparecen de manera explícita en el proceso de Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esta información se utiliza como entrada en los procesos estratégicos de Diseño de la oferta formativa y Definición/revisión de la política personal PDI y PAS y en otros procesos clave como Definición de la oferta educativa y Planificación y desarrollo de la enseñanza.

La obtención de la información se produce de manera diferente según el grupo de interés:

- **Alumnado:** Encuestas de evaluación docente, encuestas de satisfacción, elaboración de un DAFO de estudiantes para las Jornadas de Seguimiento de la titulación, participación en las Comisiones de Seguimiento de la titulación (representante del título), participación en la Junta de Facultad (representante de la facultad) y en la Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los estudiantes tanto de grado como de

	 Capítulo 9. Resultados, análisis y mejora continua	CÓDIGO: MSGIC-SAIC_CSEULASALLE 09 V04
---	--	---

posgrado), formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones, participación en las auditorías internas y externas.

- **Personal Docente e Investigador:** Reuniones de Claustro, departamento, juntas de evaluación y equipos de trabajo, encuestas de evaluación docente, encuestas de satisfacción, elaboración de un DAFO de PDI para las Jornadas de Seguimiento de la titulación, participación en las Comisiones de Seguimiento de la titulación (representante del PDI), participación en la Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los PDI tanto de grado como de posgrado), formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones, participación en las auditorías internas y externas.
- **Personal de Administración y Servicios:** Equipos de trabajo, claustros, encuestas de satisfacción, participación en la Junta de Facultad (secretarios de facultad) y en la Comisión de Garantía de la Calidad (representante del PAS), formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones, participación en las auditorías internas y externas.
- **Egresados:** Encuestas de valoración del Plan de Estudios, encuesta para valorar la inserción laboral del título, participación en la Comisión de Garantía de la Calidad (representante de los egresados tanto de grado como de posgrado), formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones, participación en las auditorías internas y externas.
- **Empleadores y proveedores:** Encuestas de satisfacción a los tutores de prácticas, convenios de colaboración para la realización de Prácticas, participación en el evento de Alianzas y en la Comisión de Garantía de la Calidad (representante de las Instituciones Externas), formulario de reclamaciones, sugerencias y reconocimientos y felicitaciones, participación en las auditorías internas y externas.

9.3.2. Fiabilidad de los datos utilizados.

El CSEU La Salle tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.

La fiabilidad de los datos utilizados en el SGIC-SAIC se garantiza a través de tres canales:

- a) El Departamento de Procesos y Calidad es el responsable de recopilar los principales indicadores que aparecen en los procesos del SGIC-SAIC. Garantiza el correcto cálculo de los mismos.
- b) Los datos que permiten el cálculo de los indicadores oficiales se comparan con los que publica oficialmente el SIU. Estos son consultables a través de los diferentes medios de control y transparencia que tiene establecida la Universidad Autónoma de Madrid.
- c) Durante las auditorías se solicitan los indicadores y se contrastan con los diferentes grupos de interés que participan en las mismas.

9.3.3. Seguimiento de los indicadores de los procesos y de los servicios.

El CSEU La Salle tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados (memorias de actividades y otros informes).

Cada proceso tiene definidos cuáles son los indicadores y las evidencias que permiten demostrar el funcionamiento de los mismos.

Los relacionados con el seguimiento de las titulaciones están publicados en su web, en el apartado de “Sistema de gestión de la calidad de la Titulación”. Estos mismos indicadores pueden ser consultados para todo el centro en el apartado de Calidad de la web del CSEU La Salle ([Calidad - CSEU La Salle](#)).

	 Capítulo 9. Resultados, análisis y mejora continua	CÓDIGO: MSGIC-SAIC_CSEULASALLE 09 V04
---	--	---

Con respecto a los servicios del CSEU La Salle los resultados del desarrollo de su actividad son evaluados por los indicadores globales del proceso (y por los específicos en el caso de los que disponen de Carta de Servicios). Al finalizar el curso, el responsable del servicio/departamento elabora un informe que es incluido en la Memoria Anual del CSEU La Salle.

9.3.4. Auditorías externas e internas.

Respecto a las Auditorías externas:

El CSEU La Salle se adscribió, en el 2008, al programa de AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) con el objetivo de desarrollar un Sistema de Garantía Interna de Calidad que respondiese de forma eficaz y eficiente a estas nuevas demandas.

En septiembre de 2009 la ANECA certificó el diseño del sistema acorde con las normas y directrices establecidas en el programa AUDIT. Certificado ANECA.

Posteriormente, en el año 2012, tras la evaluación que la Agencia de Calidad Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid (ACAP) realizó a las titulaciones oficiales que se impartían en el CSEU La Salle, y fruto de las recomendaciones recibidas, se realizaron una serie de modificaciones para articular de forma adecuada la organización y funcionamiento SGIC con el seguimiento de cada titulación.

Entre noviembre de 2016 y diciembre de 2017, la Fundación para el Conocimiento madri+d procedió a renovar la acreditación de los títulos de:

- Grado en Trabajo Social (11 de noviembre de 2016).
- Grado en Educación Social (30 de noviembre de 2017).
- Grado en Terapia Ocupacional (30 de noviembre de 2017).
- Grado en Magisterio en Educación Infantil (22 de diciembre de 2017).
- Grado en Magisterio en Educación Primaria (22 de diciembre de 2017).
- Grado en Fisioterapia (22 de diciembre de 2017).
- Máster Universitario en Fisioterapia del Sistema Musculoesquelético (22 de diciembre de 2017).

En julio de 2018 la ANECA certificó la implantación del sistema acorde con las normas y directrices establecidas en el programa AUDIT.

La Fundación para el Conocimiento madri+d, con fecha 15 de octubre de 2019, otorgó la Acreditación Institucional al CSEU La Salle. La Acreditación Institucional supuso la renovación automática de los títulos pendientes:

- Grado en Podología (15 de octubre de 2022).
- Grado en Diseño y Gestión de Proyectos Transmedia (15 de octubre de 2022).
- Máster Universitario en Terapia Ocupacional (15 de octubre de 2022).

Respecto a las Auditorías internas:

Siguiendo las recomendaciones recogidas en el informe de Auditoría Externa del Programa AUDIT con fecha 27/06/2018 (“Valorar la opción de sistematizar la realización de auditorías internas.”) se ha realizado la primera auditoría interna con informe del 04 marzo 2021.

Además, en noviembre de 2022 fue ratificado por la Comisión de Garantía de la Calidad el nuevo subproceso Auditoría Interna, dentro de proceso estratégico de Medición, análisis y mejora continua, por el que se establece el modo por el cual el CSEU La Salle realiza auditorías internas que garantizan que el SGIC-SAIC se mantiene de manera eficaz y cumple con los requisitos del modelo que tiene acreditado.

	 Capítulo 9. Resultados, análisis y mejora continua	CÓDIGO: MSGIC-SAIC_CSEULASALLE 09 V04
---	--	---

9.3.5. Toma de decisiones y planes de mejora

El SGIC-SAIC determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionadas con los resultados. También determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.

Cada proceso tiene establecido cómo mide, analiza y establece sistemáticas que permitan la mejora continua en un apartado específico de Medidas, análisis y mejora continua. El máximo responsable de garantizar que se cumplen estos procedimientos de medición, análisis y toma de decisiones es el responsable del procedimiento y, en última instancia, el Equipo de Gobierno.

Como consecuencia de los informes de las auditorías, tanto externas como internas, se establecen planes de mejora que dan respuesta a las no conformidades, recomendaciones y observaciones que aparecen. Dicho Plan de Mejora debe ser valorado y aprobado por el Equipo de Gobierno.

Paralelamente, todos los títulos establecen planes de mejora a raíz de las conclusiones de las Comisiones de Seguimiento donde se presentan los principales indicadores de satisfacción de los estudiantes, los informes elaborados por los responsables de prácticas y de movilidad y los DAFOS preparados tanto por los estudiantes como PDI del título. Dichos planes de mejora deben ser valorados y aprobados por las Juntas de Facultad y, si se precisa, por el Equipo de Gobierno.

Al final de cada curso, los responsables de cada título (vicedecanos y directores de máster) deben hacer un Informe de Autoevaluación de su titulación. En el mismo deben reflexionar sobre los principales indicadores del título en los últimos años, y sobre la marcha de los planes de mejora que se han aprobado y cuyas acciones permanecen todavía abiertas. Los informes deben ser valorados por la Junta de Facultad y aprobados por el Equipo de Gobierno.

También al final de cada curso, los servicios y departamentos del CSEU La Salle contribuyen a la Memoria Anual del CSEU La Salle con un apartado en el que dan cuenta de los trabajos más relevantes desempeñados durante el curso, analizan la consecución de los objetivos planteados al principio y plantean nuevos objetivos para el curso siguiente. La Memoria Anual del CSEU La Salle debe ser valorada y aprobada por el Equipo de Gobierno.

9.3.6. Rendición de cuentas a los grupos de interés.

El CSEU La Salle define en el capítulo 10 del Manual de Calidad y el proceso de Comunicación interna y externa, el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados, su análisis y la implementación de medidas de mejora a través, entre otros cauces, de la Memoria Anual del CSEU La Salle.