 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento de medición, análisis y mejora continua	PM01 Página 1 de 7
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023


PM01
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Apto.	Descripción de la modificación
1	Nov-2011	Todos	Edición inicial. Diseño certificado.
2	Dic-2015	Todos	Edición revisada y actualizada.
3	Ene-2018	Registros	Revisión de registro junto con el diagrama (PM preauditoria)
4	Jun-2022	Todos	Edición revisada y actualizada. Se incluye flujograma realizado por auditoría Grant Thornton en 2019
5	Mar-2023	Todos	Edición revisada y actualizada.
6	Dic-2023	Todos	Edición revisada y actualizada.

Revisado por	Aprobado por
Servicio de Calidad Docente	Comité de Calidad de la Universidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento de medición, análisis y mejora continua	PM01 Página 2 de 7
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

FICHA DE PROCESO	
OBJETO	ALCANCE
El objeto de este procedimiento es describir y establecer el procedimiento general para la recogida y análisis de la información relevante sobre la calidad de la docencia y el aprendizaje en los aspectos más relevantes de las titulaciones y, en general, para garantizar la calidad de todas las actividades desarrolladas en los Centros de la Universidad Rey Juan Carlos. Además, especifica el modo en el cual se utilizará dicha información en la revisión y mejora continua de la calidad de la enseñanza, la docencia, la gestión, la investigación, y todos aquellos aspectos que directa o indirectamente inciden sobre la actividad universitaria.	El ámbito de aplicación de este procedimiento alcanza a todas las titulaciones de la Universidad Rey Juan Carlos y a todas las actividades desarrolladas alrededor de las mismas y que afectan a la calidad de la formación que se imparte.
RESPONSABILIDADES	
<u>Máximo:</u> <ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad 	<u>Puntuales:</u> <ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado competente en materia de Calidad. Responsable del Título. Comisión de Garantía de Calidad de Título (CGCT). Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC). Responsable de Calidad del Centro.
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	SALIDAS/RESULTADO DEL PROCESO
<ol style="list-style-type: none"> Manual del SIGC y Procedimientos del SIGC. Relación de anexos del SIGC. Legislación vigente identificada en el Espacio Madrileño de Educación Superior en la CAM (www.emes.es). Normativa interna presente en la web de la Universidad Rey Juan Carlos. 	<ul style="list-style-type: none"> Relación de Indicadores por Titulación y Centro. Plan General de Recogida de Información (PGRI) Informe Anual de Seguimiento del Título. Informe Anual de Calidad del Centro. Actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Título. Actas del Comité de Calidad.
GRUPOS DE INTERÉS	
<ol style="list-style-type: none"> Estudiantes. Personal Docente e Investigador (PDI). Personal Técnico de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS). Sociedad en general (empresas, administraciones e instituciones). 	
INDICADORES	
Anexo AT01: Relación de Indicadores del SIGC	

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento de medición, análisis y mejora continua	PM01 Página 3 de 7
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

DEFINICIONES			
REGISTROS	Responsable	Formato	Tiempo de archivo
Relación de indicadores por titulación y Centro	Vicerrectorado competente en materia de calidad	Informático	5 años
Informe Anual de Seguimiento del Título.	Responsable del Título	Informático	5 años
Informe Anual de Calidad del Centro.	Responsable de Calidad del Centro	Informático	5 años
Actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Título	Responsable del Título	Informático	5 años
Actas de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Responsable de Calidad del Centro	Informático	5 años
Actas del Comité de Calidad	Secretaría General	Informático	5 años

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento de medición, análisis y mejora continua	PM01 Página 4 de 7
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

DESARROLLO	
<p>1. MEDICIÓN: OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO Y LA MEJORA CONTINUA</p> <p>El Vicerrectorado competente en materia de calidad coordina los mecanismos de medición de la calidad de las titulaciones y de los centros que se detallan en el desarrollo del presente procedimiento.</p> <p>Adicionalmente, para el seguimiento y la mejora continua, se tienen en cuenta los procesos externos de aseguramiento de la calidad de la agencia de evaluación correspondiente.</p>	
1.1	<p>Informe Anual de Resultados de la Titulación/Centro:</p> <p>El Servicio de Calidad Docente de la Universidad elabora el Informe Anual de Resultados de la Titulación/Centro que recoge los indicadores e información cuantitativa y cualitativa relativa a diferentes programas y acciones realizadas para todas las titulaciones/Centros. Para generar estos informes se integran datos extraídos de las diferentes plataformas y aplicaciones de la universidad (como puedan ser el Buzón de sugerencias y quejas, Docentia, etc).</p>
1.2	<p>Informe de Indicadores y Valoraciones Docentes (Plan General de Recogida de Información):</p> <p>En el procedimiento PA06B- Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés a través de encuestas (Plan General de Recogida de Información) se detalla el proceso de recogida de datos necesarios para la elaboración de los Informes de Indicadores y Valoraciones Docentes.</p>
1.3	<p>Informe de Seguimiento Anual del SIGC y sus procedimientos:</p> <p>Cada Centro elabora un informe de seguimiento anual del SIGC y, en su caso, de sus procedimientos, aportando propuestas de mejora y realizando un seguimiento de las acciones de mejora propuestas.</p> <p>El Vicerrectorado competente en materia de calidad elabora un informe de seguimiento anual del SIGC y sus procedimientos, con el objetivo de mantener actualizada la documentación y aplicar las mejoras y adaptaciones oportunas.</p>
1.4	<p>Informe Anual de Resultados del Plan General de Recogida de Información (PGRI):</p> <p>El Servicio de Calidad Docente de la Universidad elabora el informe anual de resultados del PGRI, que recoge las sugerencias de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada centro.</p> <p>Como se indica en PA06B- Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés a través de encuestas (Plan General de Recogida de Información) en este informe se incluyen recomendaciones de nuevas encuestas, nuevos indicadores o mejoras para la siguiente campaña que se envía al Comité de Calidad para su aprobación.</p>
<p>2. ANÁLISIS: ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO INTERNO DE LA TITULACIÓN:</p>	

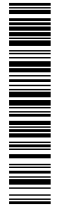
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15




2.1	<p>La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) analiza la información anual de los distintos indicadores de la titulación (informe anual de resultados de la titulación, el informe de indicadores y las valoraciones docentes) y elabora el Informe Anual de Seguimiento Interno de la Titulación, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la información que afecta a la titulación. • Seguimiento y propuesta de acciones de mejora (que necesariamente incluirá para cada mejora: planificación, responsable/s e indicadores de cumplimiento). <p>Una vez finalizado, la CGCT aprueba dicho informe y lo envía, junto con el acta firmada de la reunión, al responsable de Calidad del Centro, así como al Vicerrectorado competente en materia de Calidad.</p>
3. ANÁLISIS: ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO INTERNO DEL CENTRO:	
3.1	<p>El responsable de Calidad del Centro recoge los informes anuales de seguimiento interno de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro, que han sido aprobados en sus respectivas CGCT. Convoa a la CGCC, que procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los informes anuales de seguimiento interno de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro. • Revisar las acciones de mejora propuestas por cada titulación y su seguimiento. • Analizar el informe anual de resultados del Centro. • Recoger y analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en el Centro. • Proponer y revisar, si procede, los objetivos de Calidad del Centro. • Proponer las acciones de mejora del Centro, en base a las propuestas por las titulaciones y la propia CGCC, que sean necesarias para alcanzar los objetivos del Centro propuestos. • Evaluar cómo han funcionado los procedimientos de obtención de la información y su análisis y proponer, en su caso, las modificaciones oportunas de los sistemas de recogida de información. • Evaluar el grado de implantación de los procedimientos del SIGC en el Centro, a través del seguimiento y medición de los indicadores del SIGC, de los resultados del seguimiento de los títulos, de las evaluaciones externas y del análisis de quejas y sugerencias. <p>La CGCC elabora y aprueba el informe anual de seguimiento interno del Centro. A través del responsable de calidad del Centro envía al Vicerrectorado competente en materia de Calidad dicho informe junto con el acta firmada de la reunión.</p>
4. ANÁLISIS Y PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA FRUTO DE LA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC):	
4.1	<p>El Vicerrectorado competente en materia de Calidad analiza el informe anual de seguimiento interno de cada centro y procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los objetivos de Calidad de cada centro, así como la propuesta y el seguimiento de sus acciones de mejora. • Analizar el grado de implantación de los procedimientos del SIGC en los centros. <p>Con todo ello, el Servicio de Calidad elabora el Informe Anual de Seguimiento del SIGC.</p> <p>También analiza el informe de indicadores y valoraciones docentes, así como las propuestas de modificaciones y la necesidad de nuevos cuestionarios y/o indicadores para implementar en campañas de recogida de información futuras. Con ello elabora el Informe Anual de Resultados del Plan General de Recogida de Información.</p> <p>Ambos informes anuales se remiten al Comité de Calidad.</p>

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15

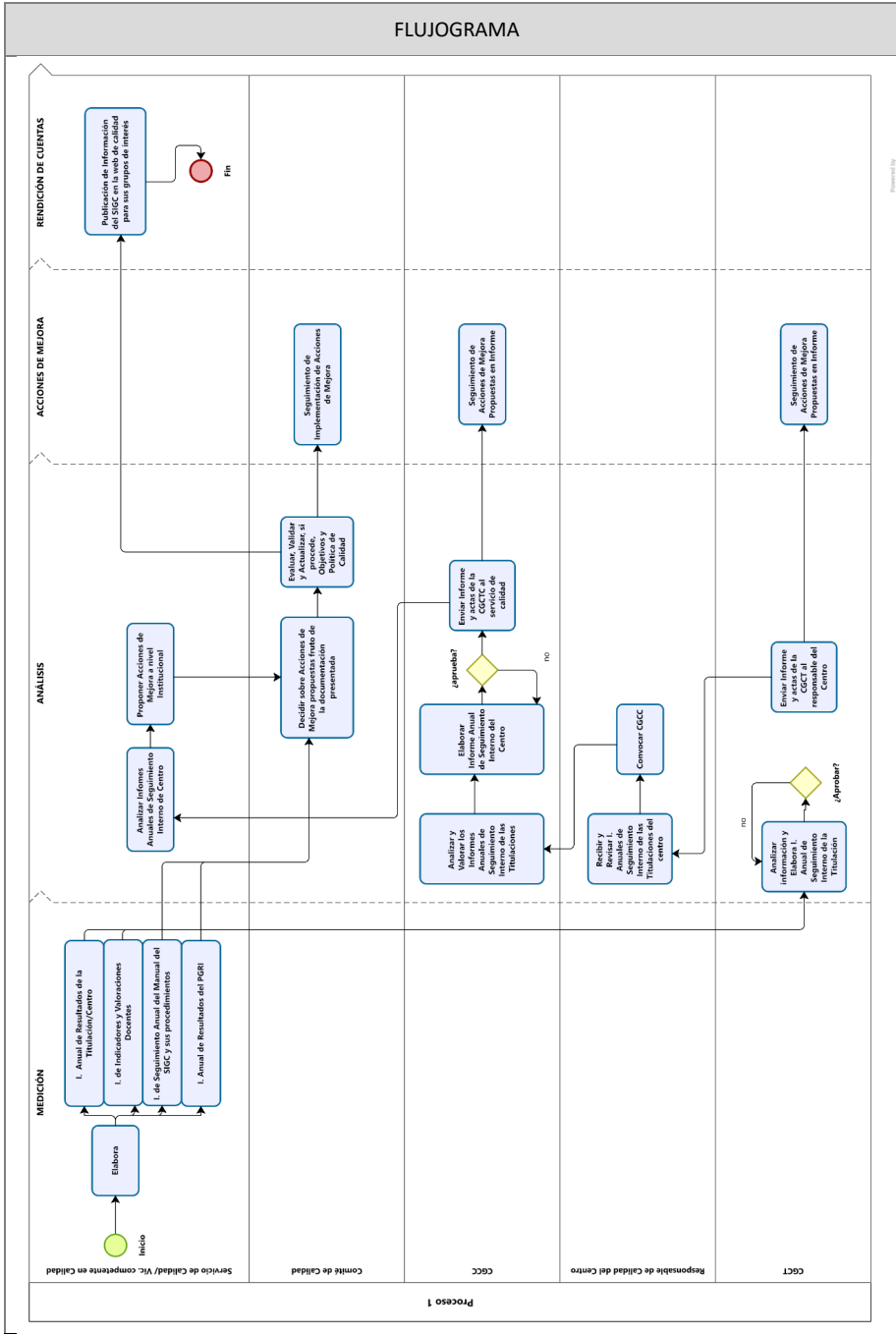




 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento de medición, análisis y mejora continua	PM01 Página 6 de 7
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

4.2	A partir de la información recabada, detallada en el punto anterior (4.1), el Vicerrectorado competente en materia de Calidad presentará al Comité de Calidad, para su aprobación si procede: <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del Informe de Seguimiento Anual del SIGC que incluye: <ul style="list-style-type: none"> ○ Revisión y actualización, si es preciso, de los Objetivos de Calidad y la Política de Calidad a nivel Universidad. ○ Seguimiento y propuesta de las acciones de mejora. • Aprobación del Informe Anual del Plan General de Recogida de Información (PGRI).
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	
5.1	Con el objetivo de rendir cuentas a los distintos grupos de interés sobre el resultado de la implantación del SIGC en los Centros de la Universidad, el Servicio de Calidad Docente publicará la información relativa al sistema y revisará de manera periódica que toda la información del SIGC y la web de calidad esté actualizada.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:10:08
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15