

Contenido

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. RESPONSABILIDADES	2
4. DESARROLLO	3
4.1. SISTEMÁTICA DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	3
4.2. ANÁLISIS DE INCIDENCIAS (QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES –Q/S/F)	3
4.3. ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES DE INFORMES EXTERNOS DE EVALUACIÓN	3
4.4. ANÁLISIS DE PLAN DE MEJORA DEL CENTRO, DE INFORMES INTERNOS Y DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA	4
4.5. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL TÍTULO, DE LOS PERFILES DE FORMACIÓN Y DE LA SOSTENIBILIDAD DEL TÍTULO	4
4.6. REALIZACIÓN DEL INFORME GLOBAL DE RESULTADOS UNIA	4
5. INDICADORES	5
6. REGISTROS/EVIDENCIAS	5
7. ANEXO I: CUADRO DE INDICADORES DEL SIGC UNIA	6
7.1 INDICADORES CLAVE DEL SIGC.	6
7.2 INDICADORES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SIGC.	11
8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	12

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
19/01/2024	Vicerrectorado de Calidad, Igualdad y Seguimiento Estratégico Área de Planificación y Calidad	Comisión de Calidad UNIA 12/02/2024	Consejo de Gobierno de la UNIA 15/02/2024

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA) recoge, analiza y utiliza la información (resultados, datos e indicadores) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas oficiales y enseñanzas propias que imparte.

Este procedimiento incluye las actuaciones de la UNIA relacionadas con la gestión de la información: el acceso a la misma, su análisis y la toma de decisiones correspondiente.

Concretamente, la gestión de la información se refiere a la sistemática de recogida y análisis de información, incluyendo los valores alcanzados en los indicadores del Cuadro de Indicadores del SIGC, el análisis de las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Q/S/F) de la UNIA, el análisis de recomendaciones de Informes Externos de Evaluación, el análisis del Plan de Mejora UNIA, de Informes Internos y de Informes de Auditoría Interna; el análisis de los objetivos y competencias del conjunto de títulos, de los perfiles de formación y de la sostenibilidad del título; así como la realización del Informe Global de Resultados.

Este procedimiento PA01 está estrechamente vinculado con todos los procedimientos del SIGC y, muy especialmente, con el proceso PE01 Planificación, Revisión y Mejora del SIGC, que incluye un apartado específico de rendición de cuentas, y el PE02 Gestión de la Información Pública. Del mismo modo, está muy relacionado con el Manual del Sistema de Garantía de Calidad, especialmente con los aspectos relacionados con la participación de los grupos de interés y con la auditoría interna realizada anualmente al SIGC del Centro.

Este procedimiento PA01 comprende a todos los títulos oficiales de la Universidad Internacional de Andalucía, los títulos Propios, así como el resto de Formación Permanente de la UNIA.

2. ALCANCE

Entrada: Documento de Planificación, Seguimiento y Mejora del SIGC para el nuevo ciclo de gestión (concretamente, la fecha establecida para la medición de los resultados de los procedimientos del SIGC).

Salida: Aprobación por Consejo de Gobierno (CG-UNIA) del Informe Global de Resultados.

3. RESPONSABILIDADES

- Área de Gestión Académica [AGA].
- Área de Planificación y Calidad [APC].
- Comisión de Garantía de Calidad [CGC-UNIA].
- Consejo de Gobierno UNIA [CG-UNIA].
- Equipo de Dirección [EDIR].
- Responsable de Título [RESPTITULO].
- Vicerrectorado con competencias en Calidad [VIC4].

4. DESARROLLO

4.1. SISTEMÁTICA DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- AGA y APC son las áreas responsables de proporcionar los resultados del cuadro de indicadores clave del SIGC reflejados en el Anexo I.
- APC solicita a AGA los datos del cuadro de indicadores clave del SIGC cuya gestión corresponda a dicha área.
- APC gestiona las encuestas de opinión relacionadas con la labor docente y el resto de encuestas



de satisfacción de los distintos grupos de interés relacionados con los procesos de formación de UNIA y extrae los indicadores clave del SIGC que le correspondan (según fuente del Anexo I).

- APC es la responsable de elaborar el estudio empleabilidad, del que se extraen resultados sobre la inserción laboral.
- APC solicita al Área de Recursos Humanos los indicadores de satisfacción del clima laboral del PAS.
- APC proporciona a CGC-UNIA toda la información recogida para su análisis.
- CGC-UNIA analiza los valores alcanzados en los indicadores del SIGC y su evolución temporal proponiendo, si procede, acciones de mejora para su inclusión en el Plan de Mejora.
- VIC4 informa a EDIR sobre el análisis de los valores alcanzados en los indicadores del SIGC y las acciones de mejora propuestas.
- VIC4 / APC incluyen en el Plan de Mejora UNIA aquellas acciones de mejora que correspondan.

4.2. ANÁLISIS DE INCIDENCIAS (QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES –Q/S/F)

- APC gestiona y analiza los datos referidos al Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Buzón UNIA, elabora el informe y le da traslado a CGC-UNIA.
- CGC-UNIA analiza el informe de resultados del buzón Q/S/F, proponiendo, en su caso, acciones de mejora para su inclusión en el Plan de Mejora de la Calidad UNIA.
- VIC4 informa a EDIR sobre el análisis de las incidencias y las acciones de mejora propuestas.
- VIC4 / APC incluyen en el Plan de Mejora UNIA aquellas acciones de mejora que correspondan.

4.3. ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES DE INFORMES EXTERNOS DE EVALUACIÓN

- CGC-UNIA analiza el contenido de los Informes Externos de Evaluación, especialmente las recomendaciones de especial seguimiento incluidas en los mismos, y propone, en su caso, acciones de mejora para su inclusión en el Plan de Mejora de la Calidad UNIA.
- VIC4 informa a EDIR sobre el análisis de los Informes Externos de Evaluación y acciones de mejora propuestas.
- VIC4/APC incluyen en el Plan de Mejora del Centro aquellas acciones de mejora que correspondan.

4.4. ANÁLISIS DE PLAN DE MEJORA DE UNIA, DE INFORMES INTERNOS Y DE INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA

- CGC-UNIA realiza el seguimiento del Plan de Mejora del Centro (que contiene todas las acciones de mejora procedentes de los distintos Procedimientos del SIGC).
- CGC-UNIA analiza los Informes Internos generados en el SIGC del Centro.
- CGC-UNIA analiza los Informes de Auditoría Interna, el Plan de Acciones Correctivas correspondiente y realiza el seguimiento de dicho plan.
- CGC-UNIA, tras el análisis de los Planes de Mejora, de los Informes Internos y de los Informes de Auditoría Interna, propone, en su caso, acciones de mejora para su inclusión en el Plan de Mejora de la UNIA.
- VIC4 informa a EDIR sobre los resultados del análisis de Planes de Mejora, de informes internos y del informe de auditoría.
- VIC4/APC incluyen en el Plan de Mejora del Centro aquellas acciones de mejora que correspondan.



4.5. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS Y COMPETENCIAS DEL TÍTULO, DE LOS PERFILES DE FORMACIÓN Y DE LA SOSTENIBILIDAD DEL TÍTULO

- RESPTITULO analiza la adecuación de los objetivos y competencias del título e informa a CGC-UNIA.
- RESPTITULO analiza si los estudiantes admitidos en el título tienen el perfil de ingreso adecuado y si el número es coherente con el número de plazas ofertadas. Asimismo, informa del resultado de su análisis a CGC-UNIA.
- CGC-UNIA analiza la sostenibilidad/eficiencia de los títulos teniendo en cuenta los objetivos y competencias, el perfil de ingreso, el número de plazas ofertadas y los recursos disponibles.
- CGC-UNIA/VIC4 traslada el informe de su análisis a EDIR para la toma de decisiones con respecto a los distintos Títulos UNIA.

4.6. REALIZACIÓN DEL INFORME GLOBAL DE RESULTADOS UNIA

- VIC4, con el apoyo de la CGC-UNIA, elabora el Informe Global de Resultados de la UNIA que incluye la propuesta de acciones de mejora.
- VIC4 presenta el Informe Global de Resultados a EDIR para su estudio y discusión.
- CG-UNIA aprueba, en su caso, el Informe Global de Resultados de la UNIA (vinculado al procedimiento PE01, apartados 4.2 y 4.3).

5. INDICADORES

- Disponibilidad de los valores de los indicadores del Cuadro de Indicadores del SIGC (Sí/No). [I-PA01-1]. Ver Anexo I del presente Procedimiento.
- Resultados de atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Sí/No). [I-PA01-2]
- Realización del plan de acciones correctivas resultante del Informe de Auditoría Interna (Sí/No). [I-PA01-3]
- Realización del Informe Global de Resultados (Sí/No). [I-PA01-4]

6. REGISTROS/EVIDENCIAS

- Plan de Mejora UNIA. [R-PE01-7]
- Documento de Planificación, Desarrollo y Seguimiento del SIGC para el nuevo ciclo de gestión. [R-PE01-8]
- Cuadro de Indicadores del SIGC. [R-PA01-1]
- Valores de los indicadores del cuadro de indicadores del SIGC. [R-PA01-2]
- Resultados de atención de Q/S/F. [R-PA01-3]
- Informes Externos de Evaluación. [R-PA01-4]
- Informes Internos generados en el SIGC del Centro. [R-PA01-5]
- Informes de Auditoría Interna. [R-PA01-6]
- Informe Global de Resultados. [R-PA01-7]
- Actas de la CGC-UNIA en relación con las actuaciones del PA01.
- Acuerdos publicados en BOUNIA de CG-UNIA en relación con las actuaciones del PA01.
-



7. ANEXO I: CUADRO DE INDICADORES DEL SIGC UNIA

7.1. INDICADORES CLAVE DEL SIGC

7.1.1. Resultados académicos

[Fuente: AGA, UXXI]

- Resultados **por Plan** (Máster): (agregar por curso académico).
 - o créditos matriculados,
 - o créditos presentados,
 - o créditos aprobados,
 - o tasa de rendimiento,
 - o tasa de éxito,
 - o tasa de abandono,
 - o tasa de eficiencia,
 - o tasa de graduación,
 - o tasa de no presentados.
- Créditos UNIA/créditos resto universidades participantes
- Nº alumnos de nuevo ingreso (desagregados **por sexo y país**). UNIA/ el resto de universidades participantes
- Nº plazas ofertadas y demandadas (preinscritos) de nuevo ingreso UNIA/ el resto de universidades participantes
- Nº Alumnos UNIA Total/ Nº alumnos resto de Universidades
- Nº Alumnos extranjeros UNIA/ Nº Alumnos extranjeros otras Universidades
- Nº de alumnos por cohorte de ingreso
- Egresados en el curso académico por plan:
 - o tasa de eficiencia de egresados,
 - o duración media egresados en los estudios,
 - o número de alumnos por cohorte.
- Resultados por asignatura/materia (con posibilidad de agregar por curso académico, plan de estudios, convocatoria):
 - o Calificación,
 - o Nº de alumnos matriculados,
 - o Nº alumnos presentados,
 - o Nº alumnos aprobados,
 - o Nº tasa de rendimiento,
 - o Nº tasa de éxito,
 - o Nº tasa de no presentados.

7.1.2. Indicadores de docencia

[Fuente: AGA, UXXI, AIN]

Títulos (por tipo de Programa):

- o Planes ofertados
- o Planes impartidos



- o Planes suspendidos
- **Alumnado:**
 - o Alumnado por tipo de formación
 - o Alumnado por tipo de Programa (Oficiales, Propios, ...)
 - o Alumnado Extensión universitaria (Jornadas, seminarios, Talleres y Encuentros)
 - o Alumnado Cursos de Verano
 - o Evolución alumnado
- **Profesorado:**
 - o Profesorado por Programa
 - o Profesorado por tipo de formación
 - o Suma de créditos impartidos por PDI en el título.
 - o Número de PDI que imparte docencia en el título.
 - o Número de PDI doctor que imparte docencia en el título.
 - o Porcentaje de créditos del título impartido por doctores.
 - o Porcentaje de créditos del título por categoría PDI.
 - o Número de PDI que imparte docencia en el título (detallado por categorías).
 - o Suma de quinquenios del PDI que imparte docencia en el título (detallado por categorías).
 - o Suma de sexenios del PDI que imparte docencia en el título (detallado por categorías).
 - o Porcentaje de participación del PDI de la UNIA en proyectos de innovación PDI (fuente: INNOVACIÓN DOCENTE).
 - o Porcentaje de participación del PDI de la UNIA en cursos formación e innovación de la UNIA.

7.1.3. Resultados de satisfacción

[Fuente: APC]

[Todos los indicadores de este apartado se extraen de distintas encuestas que son implementadas por el Área de Planificación y Calidad a través de la herramienta Lime-Survey y que permite volcar las respuestas en hojas Excel]

- **Indicadores de satisfacción de los estudiantes y de los docentes** (se señalan sólo algunos a modo de ejemplo):
 - Información previa: Grado de satisfacción general con la disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el curso en la web del título y otros medios de difusión. Encuesta [estudiantes satisfacción](#) Título, procedimiento P06. [Encuestas de expectativas](#).

Grado de satisfacción del profesorado con:

- La información previa. Información y asesoramiento previo a su participación en el curso (gestión de propuestas, organización docente, etc.) Encuesta satisfacción Global con el Título.
- La distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del curso
- La distribución teórico-práctica del curso
- Valoración global del curso
- Grado de satisfacción en relación al aprendizaje y competencias adquiridas, cumplimiento de actividades programadas, metodologías de desarrollo de la enseñanza, sistemas y metodologías de evaluación, grado de cumplimiento (Encuesta Profesorado Título).



- Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos y las competencias previstas se han conseguido
- El horario de impartición y su distribución, en los cursos presenciales, son adecuados
- La gestión desarrollada por el equipo directivo del curso
- Valoración global del Campus Virtual
- **Nivel de eficacia (acción tutorial, prácticas externas, coordinación prácticas curriculares).** Encuesta de satisfacción con las prácticas externas
 - Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado (resultados de la planificación del programa, resultados de aprendizaje, proceso de adquisición de competencias, planificación de las asignaturas, desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje...).
 - Atención por parte del personal de la Universidad
 - Adecuación del aula y recursos técnicos
 - Servicio prestado para los trámites de remuneración de su actividad docente
 - Gestión de viaje y alojamiento en caso de haber sido organizado por la Universidad
 - Evaluación de las infraestructuras, servicios y recursos
- **Grado de satisfacción con la oferta de prácticas externas y programas de movilidad.**
 - Encuesta a tutores académicos
 - Evaluación de la acción tutorial
 - Evaluación y mejora de la calidad de las prácticas y los programas de movilidad
 - Evaluación de la gestión del TFM
 - Evaluación de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y atención a las sugerencias y quejas
- **Indicadores de satisfacción de Personal de Administración y Servicios**

[Al igual que en los casos anteriores estos indicadores se obtienen a través de la Encuesta de Clima Laboral gestionada desde RRHH como la Encuesta de opinión del PAS, gestionada por el Área de Planificación y Calidad. Ambas encuestas diseñadas en Lime Survey y volcados los datos en hojas Excel].

1.1.4. Resultados de inserción laboral

Fuente: Proviene de la página WEB del Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. No se dispone de información específica por parte de la UNIA].

- Tasa de inserción laboral.
- Tasa de demanda de empleo.
- Tasa de paro registrado.
- Tasa de primer empleo por titulación.
- Tasa de primer empleo intragénero por titulación.
- Índice de sobre-cualificación en el primer empleo por titulación.
- Tasa de temporalidad del primer empleo por titulación.
- Tasa de parcialidad del primer empleo por titulación.
- Tasa de movilidad del primer empleo por titulación.
- Tiempo medio por persona en encontrar el primer empleo por titulación.



7.1.5. Resultados de quejas/sugerencias/felicitaciones

[Fuente: APC]

- Número de quejas por Título/área y/o servicio: presentadas, resueltas, porcentaje de respuesta, número de días para respuesta.
- Número de sugerencias por Título/ área y/o servicio.
- Número de felicitaciones por Título área y/o servicio.
- Número de quejas totales UNIA: presentadas, resueltas, porcentaje de respuesta, número de días para respuesta.
- Número de sugerencias totales UNIA.
- Número de felicitaciones Totales UNIA.
- Nivel de satisfacción con la atención a las Q/S/F.

7.1.6. Recursos humanos

[Fuente: UXXI]

▪ **Profesorado:**

- % de profesorado por categoría
- Por sexo
- Nacionalidad
- Programa formativo
- País de procedencia

▪ **PTGAS:**

- % por régimen jurídico
- % sexo
- Categoría
- Sede
- Formación del PAS
- Gestión de las competencias (en aplicativo propio)
- Evaluación de la Dirección por Objetivos (indicadores de cumplimiento de objetivos individuales y de área). (En aplicativo propio).

7.1.7. Indicadores de movilidad

[Fuente: bases de datos propias del Vicerrectorado]

- Número de alumnos entrantes de movilidad efectiva por tipo de movilidad (movilidad internacional y nacional).
- Número de alumnos salientes de movilidad efectiva por tipo de movilidad (movilidad internacional y nacional).
- Incremento porcentual de estudiantes extranjeros de movilidad respecto al curso anterior

7.1.8. Indicadores de servicios a la comunidad universitaria

Referidos, al menos, a:

Gestión de becas y ayudas del Ministerio (sistema general)

- Nº y % Alumnos becados



- Nº y % alumnos becas UNIA
- Porcentaje de solicitudes de beca de Régimen General del Ministerio de Educación, sobre el total de estudiantes potenciales
- % por tipología: alojamiento, matrícula, manutención, online, desplazamiento, ayuda al estudio.
- Incremento porcentual de solicitudes de Ayudas Propias de la UNIA
- **Gestión de la movilidad nacional**
 - Incremento porcentual de solicitudes de Movilidad SICUE, respecto al curso anterior.
- **Gestión de la movilidad internacional**
 - Nº y % Alumnos en movilidad internacional
 - Nº y % Alumnos en movilidad internacional de universidades extranjeras
 - Nº prácticas de empresa e instituciones (extracurriculares)
- **Otros indicadores de servicios a la Comunidad Universitaria**
 - Atención directa – Servicio de Información, Registro y Administración Electrónica
 - Publicaciones en tabloneros oficiales
 - Indicadores de Biblioteca
 - Gestión del registro de la documentación
 - Gestión de apoyo técnico e instrumental para el desarrollo de la actividad docente
 - Indicadores del Plan de Igualdad UNIA
 - Indicadores del Plan de Prevención de Riesgos Laborales UNIA (Plan de Salud y Plan de Sostenibilidad)

7.2. INDICADORES DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL SIGC.

- Disponibilidad de los valores de los indicadores del Cuadro de Indicadores del SIGC (Sí/No). [I-PA01-1]
- Resultados de atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Sí/No). [I-PA01-2]
- Realización del plan de acciones correctivas resultante del Informe de Auditoría Interna (Sí/No). [I-PA01-3]
- Realización del Informe Global de Resultados (Sí/No). [I-PA01-4]
- Elaboración de la Planificación Docente Anual de las Enseñanzas del Centro (sí/no). [I-PA02-1]
- Evaluación de las necesidades de personal académico (sí/no). [I-PA02-2]
- Número de actividades de formación, divulgación e innovación docente organizadas por el Centro por curso académico. [I-PA02-3]
- Análisis de los resultados de la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado que imparte docencia en el Centro (sí/no). [I-PA02-4]
- Información sobre la suficiencia y adecuación del personal docente, desde la perspectiva del proceso de enseñanza-aprendizaje (sí/no). [I-PA02-5]
- Evaluación de las necesidades de adecuación de las infraestructuras, de los recursos materiales y de los servicios prestados (sí/no). [I-PA03-1]
- Información sobre la suficiencia y adecuación de infraestructuras, recursos materiales y prestación de servicios, desde la perspectiva del proceso de enseñanza-aprendizaje (sí/no). [I-PA03-2]
- Número de Memorias de Título verificados con respecto a los aprobados por el Consejo de



- Gobierno, por curso académico. [I-PC01-1]
- Elaboración de los Informes de Seguimiento Externo previstos en la planificación del ciclo de gestión (sí/no). [I-PC01-2]
- Elaboración de los Informes Globales de Resultados previstos en la planificación del ciclo de gestión (sí/no). [I-PC01-3]
- Número de Memorias de Título modificadas con respecto a las aprobadas por el Consejo de Gobierno, por curso académico. [I-PC01-4]
- Número de Autoinformes de Renovación de la Acreditación desarrollados en relación a los previstos en la planificación del ciclo de gestión (%). [I-PC01-5]
- Número de títulos oficiales suspendidos en el Centro, por curso académico. [I-PC01-6]
- Número de títulos propios de posgrado finalmente impartidos. [I-PC01-7]
- Número de títulos propios de posgrado finalmente impartidos. [I-PC01-7]
- Número de reuniones de coordinación por curso académico. [I-PC02-1]
- Indicadores Clave del SIGC de UNIA. [I-PE01-1]
- Revisión anual de la Política de Calidad UNIA (Sí/No). [I-PE01-2]
- Revisión anual de los Objetivos y Proyectos Estratégicos UNIA (Sí/No). [I-PE01-3]
- Realización del Informe Anual de Revisión del SIGC (Sí/No). [I-PE01-4]
- Elaboración del Plan de Mejora UNIA (Sí/No). [I-PE01-5]
- Elaboración del Documento de Planificación, Seguimiento y Mejora del SIGC para el nuevo ciclo de gestión (Sí/No). [I-PE01-6]
- Revisión del Documento con la Sistemática de Rendición de Cuentas (Sí/No). [I-PE01-7]
- Número de “no-conformidades” identificadas en los checklist realizados sobre la información publicada en la web. [I-PE02-1]
- Estadísticas sobre número de visitas a las páginas web de cada Título. [I-PE02-2]
- Q/S/F de cada Título. [I-PE02-3]

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Nº VER.	SUMARIO	FECHA

