





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS  
DE GRAN CANARIA

**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN,  
ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS**





**PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE  
RESULTADOS**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS/NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA</b> .....	<b>5</b>
<b>7. ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>6</b>
<b>9. FLUJOGRAMA</b> .....	<b>8</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>10</b>
10.1 FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES (F01-PAC08) .....	10
10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS DEL INSTITUTO (F02-PAC08) .....	11
10.3 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE MEJORAS DEL INSTITUTO (F03-PAC08) .....	12
10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS (F04-PAC08) .....	13

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	
--	--	---

RESUMEN DE REVISIONES – PAC08		
Número	Fecha	Modificaciones
00	22/03/2009	Edición inicial (Documento Marco del SGC para los centros de la ULPGC - revisión R10).
<b>01</b>	<b>22/02/2010</b>	<b>Adaptación del Modelo Marco por el Coordinador de Calidad del Instituto.</b>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Implantado a partir de:
<p><i>El Coordinador de Calidad</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: <b>22/02/2010</b></p>	<p><i>Comisión de Garantía Calidad</i></p> <p><i>El Director del Instituto</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: 22/02/2010</p>	<p><i>Equipo Directivo y Consejo del Instituto</i></p> <p><i>El Rector</i></p> <p><i>Fdo.</i></p> <p>Fecha: .../.../...</p>	<p>Fecha: ... /... /...</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	
--	--	---

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo **el Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaria (IUSA) de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) garantiza** que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la calidad de la formación que **imparte**. A partir de este análisis, el procedimiento indica cómo se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Del análisis de resultados se desprenderán acciones correctivas para alcanzar los objetivos previstos, propuestas de mejora que afecten al SGC o a alguno de sus procedimientos, o a la propuesta de objetivos para la siguiente anualidad.

## 2. ALCANCE

Todas las titulaciones del **Instituto**.

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- MSGC09: Resultados de la formación.
- Objetivos de Calidad del Instituto (F02-PEC01).
- Decreto 88/2002, de 16 de julio, por el que se crea el IUSA.

## 4. DEFINICIONES

No se considera necesario incluir definiciones.

## 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO



- El proceso comienza con el establecimiento de indicadores, para ello en primer lugar el Coordinador de Calidad del Instituto (CC) en colaboración con el resto de coordinadores de calidad de la ULPGC y el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa acuerdan una batería de indicadores comunes. Una vez establecidos los indicadores comunes el coordinador de calidad y la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) añadirán, si es preciso, indicadores adecuados para medir procesos propios y



acciones específicas de su SGC. La formulación de los indicadores se realizará según el formato establecido para ello (F01-PAC08).

- A lo largo del año académico el Gabinete de Evaluación Institucional irá recogiendo los datos relativos a los indicadores que dependen de agentes externos al Instituto y los enviará al CC. Asimismo, éste, de forma paralela se responsabilizará de la obtención de los indicadores que dependen de agentes propios del Instituto.
- Anualmente, la CGC analizará los datos comprobando la consecución de los objetivos de calidad previstos, detectando fortalezas y debilidades, obteniéndose así, el correspondiente Informe anual de resultados (F02-PAC08). Para ello se analizan los resultados relativos a:
  - Resultados del perfil de ingreso y acciones de captación de estudiantes.
  - Resultados de la selección, admisión y matrícula de estudiantes.
  - Resultados del desarrollo y evaluación de los estudiantes.
  - Resultados de las acciones de orientación al estudiante.
  - Resultados de las acciones de movilidad del estudiante.
  - Resultados de las acciones de orientación profesional.
  - Resultados de las prácticas externas.
  - Resultados de la información pública.
  - Resultados de la gestión de recursos materiales.
  - Resultados de la gestión de servicios.
  - Resultados de incidencias.
  - Resultados de satisfacción
  - Resultados de la inserción laboral de los egresados.
  - Resultados de la captación de PDI y PAS
  - Resultados de la formación del PDI y PAS
  - Resultados de la valoración del PDI

Se tendrán en cuenta para el análisis el desarrollo de propuestas de mejora indicadas en el año anterior.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

- El Informe anual de resultados será aprobado por el Consejo de Instituto para posteriormente ser difundido a los grupos de interés siguiendo el procedimiento de Información Pública (PCC07).
- Asimismo los resultados obtenidos se enviarán al Equipo Directivo para que pueda analizarlos y elaborar un informe de resultados de la titulación y elaborar propuestas de mejora al respecto a través del procedimiento de Revisión y Mejora de las Titulaciones (PAC09).
- Obteniendo las propuestas de mejora de las titulaciones, y si fuera el caso, los Informes externos de la ACECAU y de la ANECA, la CGC elabora un informe con las propuestas de mejora generales para todo el Instituto (Informe de Mejoras del Instituto **F03-PAC08**), éstas serán empleadas para el establecimiento de unos nuevos objetivos de calidad del Instituto a través del procedimiento de elaboración de la política y Objetivos de Calidad del Instituto (PEC01). Las propuestas de mejora que hagan referencia a Procedimientos Institucionales se harán llegar los responsables de los mismos para que sean tenidas en cuenta en la planificación estratégica de los procesos.



## 6. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

La fase de seguimiento, medición y mejora es responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, y desarrolla la revisión del procedimiento.

De forma anual, el Coordinador de Calidad del Instituto recogerá la información necesaria para que la CGC proceda al control y seguimiento de éste procedimiento, obteniéndose como evidencia un informe donde se detallan puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora (en su caso) sobre la ejecución del procedimiento (F04-PAC08). En el caso de que el informe plantee mejoras, éstas serán introducidas atendiendo a las indicaciones recogidas en el PAC01.

### *Rendición de cuentas:*

La Comisión de Garantía de Calidad del Instituto, informará de las acciones de seguimiento, medición y mejora de este procedimiento al Consejo de Instituto.

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

Asimismo esta información se publicará siguiendo el procedimiento clave de información pública (PCC07), mediante la relación de canales indicada en el formato F01-PCC07, a todos los grupos de interés, internos y externos al Instituto: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y Gabinete de Evaluación Institucional.

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Batería de indicadores (F01-PAC08)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe anual de Resultados del Instituto (F02-PAC08)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de mejoras del Instituto (F03-PAC08)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Acta de aprobación del Informe anual de resultados	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Informe de revisión y mejora del procedimiento (F04-PAC08)	Papel y/o informático	Coordinador de Calidad	6 años



## 8. RESPONSABILIDADES

**Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa:** Establece los indicadores de resultados en colaboración con los coordinadores de calidad.

**Gabinete de Evaluación Institucional (GEI):** Recoge la información relativa a los indicadores obtenidos por agentes externos al Instituto, analiza su fiabilidad y la facilita al Coordinador de Calidad.

**Coordinador de Calidad (CC):** Recoge toda la información disponible relativa a todos los indicadores y la remite a la CGC para su análisis. Difunde el Informe anual de Resultados.

**Comisión de Garantía de Calidad (CGC):** Analiza toda la documentación que le facilita el Coordinador de Calidad, realiza el Informe anual de Resultados del Instituto y el Informe de

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

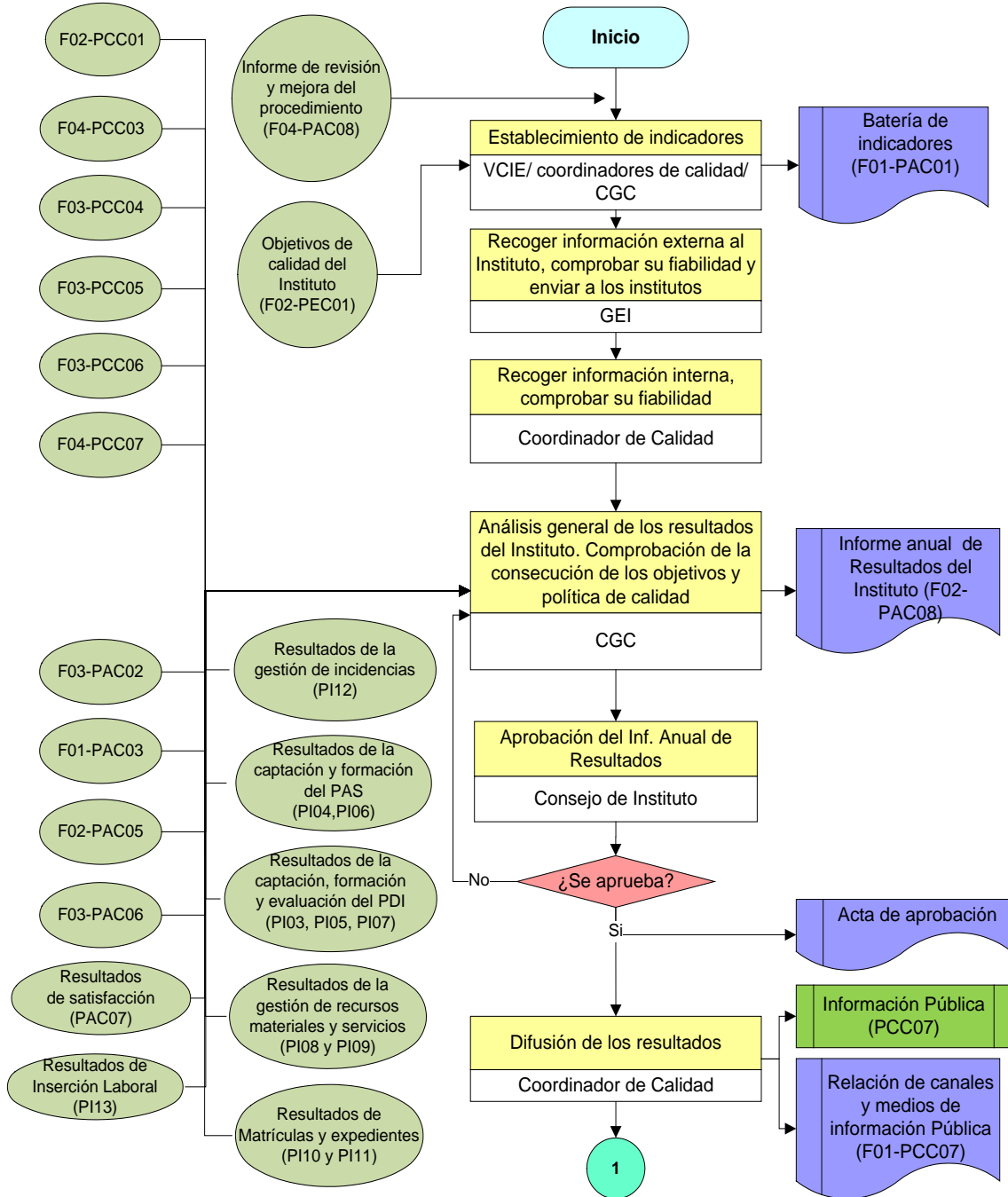
mejoras del Instituto. Realiza la revisión, mejora del procedimiento y la rendición de cuentas sobre esta revisión. Los grupos de interés representados en esta comisión son: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios **y un miembro representante de alguna asociación, colegio profesional u otra institución externa.**

**Consejo de Instituto (CC):** Aprueba el Informe anual de Resultados del Instituto elaborado por la CGC. Los grupos de interés representados en el Consejo de Instituto son: estudiantes, **PDI, PAS y agentes externos representantes de las instituciones copatrocinadoras.**



### 9. FLUJOGRAMA

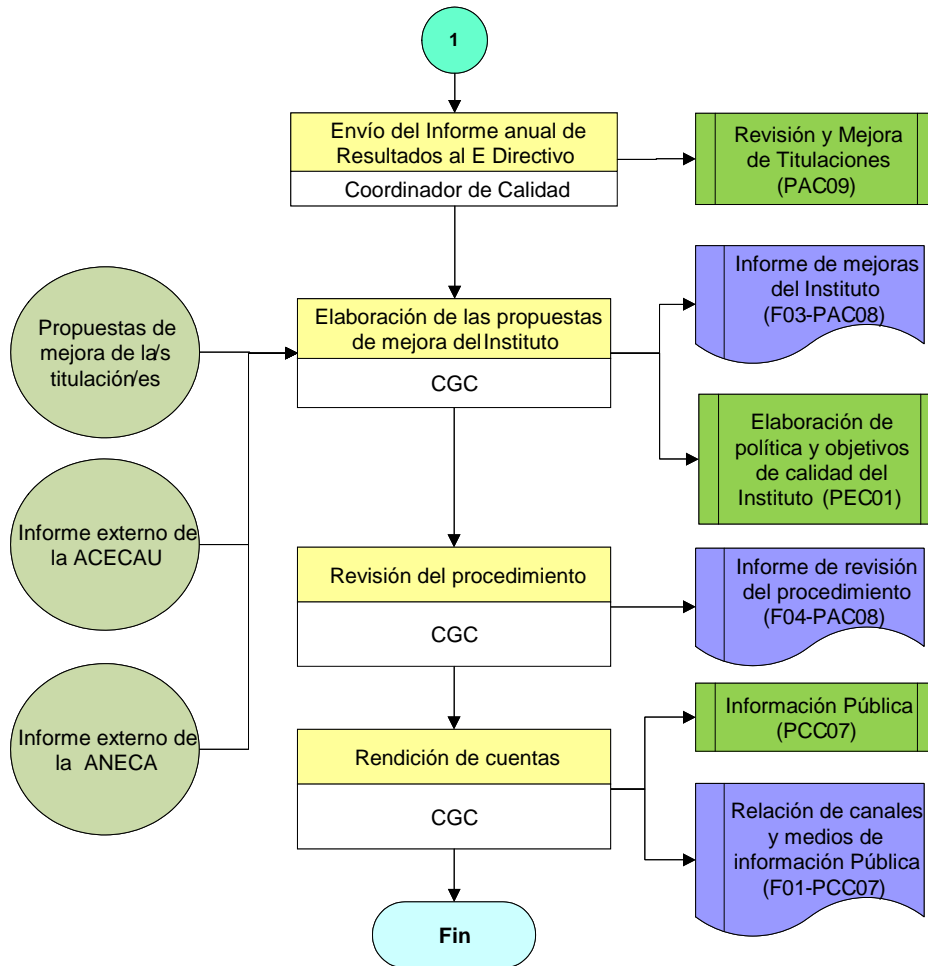
## Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora de Resultados









Procedimiento de Medición, Análisis y Mejora de Resultados



 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	
--	--	---

## 10. ANEXOS

### 10.1 FORMATO PARA LA FORMULACIÓN DE INDICADORES (F01-PAC08)

#### BATERÍA DE INDICADORES

##### 1. Centro

<i>Instituto Universitario de Sanidad Animal y Seguridad Alimentaría (IUSA)</i>
---

##### 2. Curso académico

--

##### 3. Relación de fichas de indicadores

###### 3.1. INDICADORES DE RENDIMIENTO

*Relación de fichas\**

###### 3.2. INDICADORES DE INCIDENCIAS

*Relación de fichas\**

###### 3.3. INDICADORES DE SATISFACCIÓN

*Relación de fichas\**

\*Modelo de ficha de indicadores

[Nombre del indicador]	[Código]
<b>Definición</b>	
<b>Formulación</b>	
<b>Nivel de agregación/ desagregación</b>	
<b>Responsable del calcularlo y facilitarlo</b>	
<b>Fuente de obtención de datos</b>	
<b>Interpretación / utilidad</b>	

**10.2 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE RESULTADOS DEL INSTITUTO (F02-PAC08)**

<b>CENTRO:</b>	<b>AÑO ACADÉMICO:</b>
----------------	-----------------------

**1. COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD SEGÚN LOS RESULTADOS**

Procedimiento	Indicador	Resultado	Objetivo de Calidad específico asociado		Desarrollo de propuestas de mejora de año anterior
			Definición	Logro <sup>1</sup>	

<sup>1</sup> Identificar un logro según: Grado de cumplimiento (porcentaje)

**2. PUNTOS FUERTES**

--

**3. PUNTOS DÉBILES**

--



**4. OBSERVACIONES**

--

La Comisión de Garantía de Calidad, lugar y fecha.

Fdº El Coordinador de Calidad

Nombre y fecha:

 UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	<b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN,          ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b>	 <b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria
---	--	--

**10.3 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME DE MEJORAS DEL INSTITUTO (F03-PAC08)**

<b>CENTRO:</b>	<b>AÑO ACADÉMICO:</b>
----------------	-----------------------

**1. RELACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA ESPECÍFICAS**

<b>CENTRO:</b>		<b>AÑO ACADÉMICO:</b>	
<b>Procedimiento</b>	<b>Propuestas de mejora en relación a objetivos específicos</b>	<b>Propuestas de mejora en relación a las acciones</b>	<b>Titulaciones afectadas</b>



**2. RELACIÓN DE PROPUESTAS DE MEJORA GENERALES**

Propuestas de mejora, si cabe, en relación a la Política y Objetivos generales de calidad

La Comisión de Garantía de Calidad, lugar y fecha.

Fdº El Coordinador de Calidad

Nombre y fecha:

 <p>UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS</b></p>	 <p><b>IUSA</b> Instituto Universitario Sanidad Animal Seguridad Alimentaria</p>
--	--	---

**10.4 FORMATO PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DE RESULTADOS (F04-PAC08)**

1. Puntos débiles del procedimiento

2. Puntos fuertes del procedimiento

3. Propuestas de mejora del procedimiento

Fecha y firma:

El Coordinador de Calidad