

**Informe de revisión del sistema por la
dirección**

-

Informe de resultados anual del centro

CURSO 2015-2016

Fecha de validación en Comisión de Garantía Interna de Calidad: 20/12/2016

Fecha de aprobación en Junta de Centro: 20/12/2016

Índice de contenidos

- I. ASPECTOS INTRODUCTORIOS
 - II. DATOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS
 - III. ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS MEJORAS PROPUESTAS EN EL(LOS) INFORME(S) ANTERIOR(ES)
 - IV. LISTA DE ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS
 - V. CONCLUSIONES Y ACUERDOS
 - VI. ANEXOS
-

I. ASPECTOS INTRODUCTORIOS

La Escuela de Negocios Afundación de IESIDE, de acuerdo con su condición de Centro Adscrito de la Universidad de Vigo, ofrece desde el curso 2010-2011 dos programas oficiales: *Grado en Administración y Dirección de Empresas (ADE)* y *Máster en Dirección y Administración de Empresas (MBA)*, cuyas directrices generales de planificación, implantación, seguimiento y mejora se enmarcan de acuerdo con las directrices establecidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del Centro.

I.2. Presentación y objeto de la reunión

El objeto de la reunión se centra en presentar el **Informe de Revisión del Sistema por la Dirección correspondiente al curso 2015-2016** a la *Comisión de Garantía Interna de Calidad (Ver Anexo 1)* y a la *Junta de Centro (ver Anexo 2)* para su validación y aprobación, respectivamente.

El Informe se presenta para su conocimiento, revisión y, en su caso, se ofrece la posibilidad a los asistentes de proponer mejoras, observar cuestiones que no hayan sido consideradas, etc., todo ello en aras de mejorar la calidad de los títulos oficiales y de los propios procesos de gestión de la Escuela.

I.3. Informe inicial

- ✓ Descripción de cambios organizativos que pueden afectar al funcionamiento del centro/titulaciones/servicios en lo que tiene que ver con la gestión de calidad

En el Centro se han producido cambios sustanciales en el ámbito organizativo en los últimos años.

Por un lado, los cambios derivados de la fusión de las antiguas Cajas de Ahorro y su conversión en un Banco han llevado a unificar las Obras Sociales de las entidades en una sola, constituida como fundación y a la que se denomina Afundación. Este cambio sustancial en la Obra Social a la que la Escuela de Negocios pertenece ha llevado al centro a un nuevo cambio de nombre: "Escuela de Negocios Afundación". El Centro ha realizado las solicitudes correspondientes a los Órganos de Gobierno de la Universidad de Vigo y a la Xunta de Galicia, hasta su definitiva aceptación mediante publicación en el

Diario Oficial de Galicia el 6 de julio de 2015 del Decreto 93/2015 de 18 de junio.

Por otro lado, se ha producido un cambio en la Dirección del Centro. En octubre de 2014 cesa en sus funciones el anterior Director y tras un período de cuatro meses con un Director en funciones, se nombra a D. Aurelio Villa Sánchez como nuevo Director del Centro.

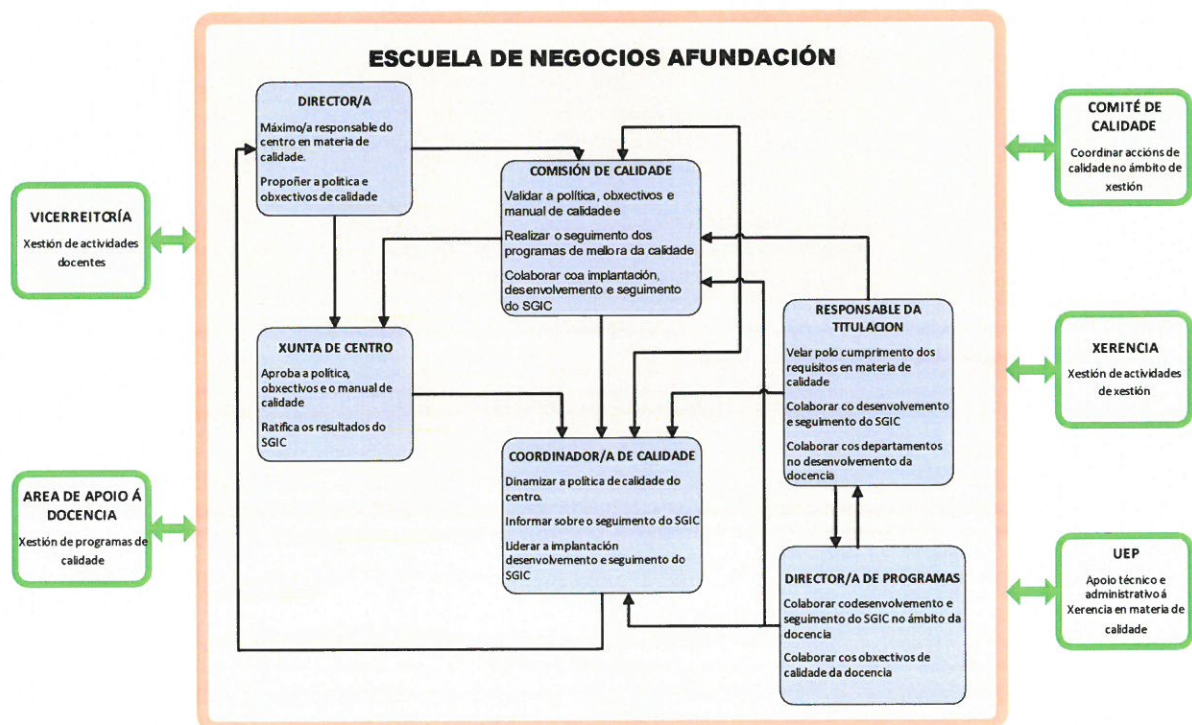
Además, en febrero de 2016 se ha producido un cambio en la Coordinación de Calidad, siendo asumida esta función por Dña. Mónica Rodríguez Gavín.

Estos cambios han implicado, a su vez, modificaciones en la composición de los diferentes órganos y comisiones de la Escuela de Negocios (Comisión Académica, Comisión de Garantía Interna de Calidad y Junta de Centro).

En el Manual de Calidad se incluye la estructura funcional de Calidad de la Escuela de Negocios Afundación y su relación con los diferentes Órganos de la Universidad de Vigo.

La representación gráfica de dicha estructura es la siguiente:

ESTRUTURA FUNCIONAL EN MATERIA DE CALIDADE



✓ **Descripción de cambios en la oferta formativa/o de servicios**

Si bien no se han producido cambios en la oferta formativa de los programas oficiales de la Escuela de Negocios Afundación, cabe reseñar que en el curso 2015-2016 se ha abordado el proceso de renovación de la Acreditación del MBA obteniendo un resultado satisfactorio. El *Informe final de evaluación de la renovación de la acreditación del MBA*, emitido por la Axencia Galega para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) en fecha 2 de mayo de 2016 se incluye en el Anexo 3 del presente documento.

En el curso 2016-2017 se abordará el proceso de renovación de la acreditación del Grado en ADE, en coordinación y colaboración con los otros dos centros en los cuales se imparte la titulación (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Vigo y Facultad de Ciencias Empresariales y Turismo de Ourense).

El *Informe final de evaluación del seguimiento del Grado en ADE*, emitido por el Área de Apoyo a la Docencia y Calidad de la Universidad de Vigo en 14 de julio de 2016 se incluye en el Anexo 4 del presente documento.

✓ **Descripción de modificaciones o cambios en la documentación del sistema de calidad**

El Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro ha sido diseñado en el curso 2010-2011 y, a lo largo de los años de implantación, la organización ha realizado un gran esfuerzo por garantizar el cumplimiento de las pautas establecidas en los correspondientes procedimientos.

De acuerdo con la filosofía de mejora continua y, atendiendo a las directrices generales de la Universidad de Vigo a través de su Área de Apoyo a la Docencia y Calidad, desde el año 2013 se están acometiendo cambios en el Sistema con la pretensión de lograr una mayor simplicidad operativa que derive en una mejora de la eficacia y de la eficiencia en el desempeño.

La primera fase se acometió en el curso 2013-2014, e implicó la modificación en diciembre de 2013 de procedimientos fundamentalmente vinculados al

proceso clave *Docencia* (DO), así como al proceso soporte *Gestión Documental* (XD). En concreto, los procedimientos mejorados fueron:

- DO-0101 P1 (Diseño, verificación y autorización de las titulaciones).
- DO-0102 P1 (Seguimiento y mejora de las titulaciones).
- DO-0201 P1 (Planificación y desarrollo de la enseñanza).
- DO-0202 P1 (Promoción de las titulaciones).
- DO-0203 P1 (Orientación al estudiantado).
- DO-0204 P1 (Gestión de las prácticas académicas externas).
- DO-0205 P1 (Gestión de la movilidad).
- DO-0301 P1 (Información pública y rendición de cuentas).
- XD-01 P1 (Control de los documentos).
- XD-02 P1 (Control de los registros).

La segunda fase se acometió en el curso 2014-2015 e implicó la modificación del *Manual de la Calidad* y de los procedimientos vinculados a los procesos estratégicos *Dirección estratégica* (DE) y *Gestión de la calidad y mejora continua* (MC). En concreto, los procedimientos mejorados fueron:

- DE-01 P1 (Planificación y desarrollo estratégico).
- DE-02 P1 (Seguimiento y medición).
- DE-03 P1 (Revisión por la dirección).
- MC-02 P1 (Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones).
- MC-05 P1 (Satisfacción de usuarias y usuarios).

La tercera fase se acometió en el curso 2015-2016 e implicó la modificación de los procedimientos vinculados a los procesos clave *Docencia* (DO) y *Gestión académica* (AC) que se relacionan a continuación:

- DO-0101 P1 (Diseño, verificación, modificación y acreditación de las titulaciones oficiales).
- AC-0104 P1 (Accesos y admisión).
- AC-0201 P1 (Matrícula).
- AC-0401 P1 (Expedición de títulos oficiales).

La cuarta fase se acometerá en el curso académico 2016-2017 y afectará fundamentalmente a los procedimientos asociados a los procesos soporte *Gestión del personal* (PE) y *Gestión de la infraestructura y ambiente de trabajo* (IA), los cuales serán objeto de una reformulación completa. Además se prevé la revisión de algunos de los procedimientos vinculados al proceso de *Docencia*

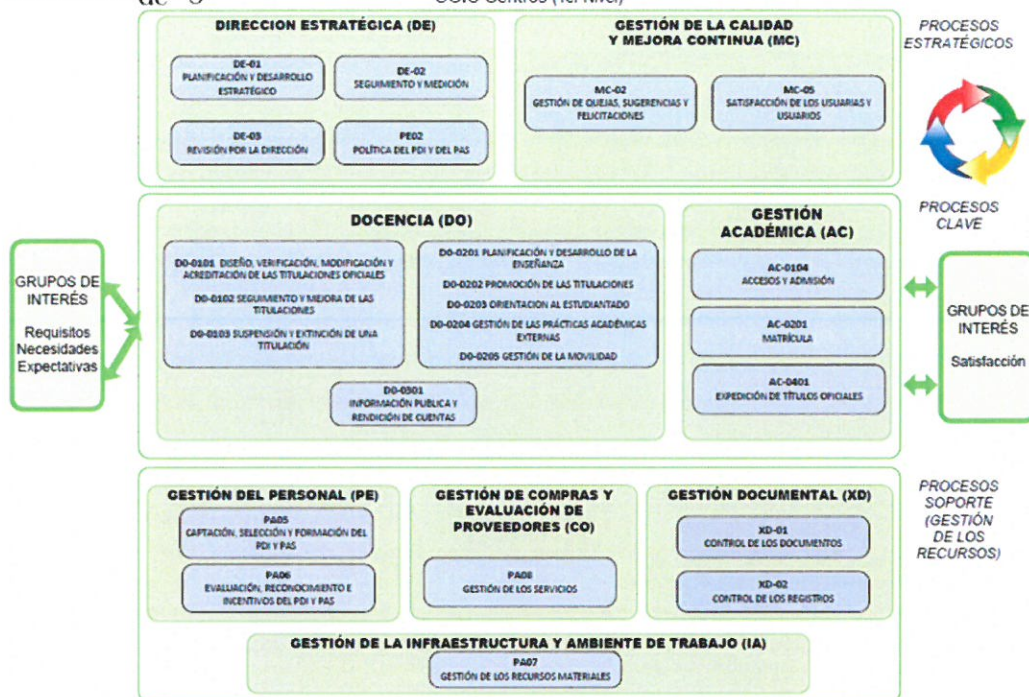
(DO) con la finalidad de asegurar su adaptación a cambios normativos, resultados de procesos de evaluación, etc.

A nivel general, las modificaciones realizadas sobre la estructura documental del Sistema de Garantía Interna de Calidad pueden ser valoradas como satisfactorias. A pesar de todos los cambios que dichas modificaciones han conllevado, con la consecuente adaptación de las personas a las nuevas exigencias, se ha observado que reducen y sistematizan de una forma más coherente el trabajo del equipo en los Centros. En el Anexo 5 se incluye el *Listado de Documentos en Vigor del Sistema*.

Cabe señalar que la nueva versión del Manual de la Calidad acometida en el curso 2014-2015 implicó una modificación y actualización completa del sistema a nivel estructural, operativo y organizacional, debido fundamentalmente a la reconfiguración de los procesos de la organización, tanto en lo relativo a su definición como a su medición. De hecho, también han sido objeto de revisión en el curso 2014-2015 los indicadores y objetivos del SGIC de acuerdo con el Plan de Calidad general de la Universidad de Vigo.

El *Mapa de Procesos* actual de la Universidad de Vigo, adoptado por la Escuela de Negocios Afundación, muestra de una forma gráfica la organización del sistema, tal como se puede observar en la figura que se incluye a continuación y en el Anexo 6 al presente Informe.

Universidad de Vigo

 MAPA DE PROCESOS
 SGIC Centros (1er Nivel)


Los registros asociados al Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Escuela de Negocios Afundación se derivan del cumplimiento de las directrices establecidas en los correspondientes procedimientos. Dado que los registros permiten evidenciar el desarrollo de las actividades asociadas a los procesos (estratégicos, clave y soporte) y, además, permiten garantizar la trazabilidad del sistema, es necesario asegurar su gestión y archivo, lo cual se consigue a través de la aplicación del procedimiento "Control de los registros", referencia XD-02-P1.

Cabe reseñar que la adecuada gestión de los registros del Sistema exige la coordinación y cooperación con la Universidad de Vigo. De hecho, son registros fundamentales del Sistema aquellos que permiten el análisis de los indicadores y del grado de satisfacción de los grupos de interés, los cuales son en gran medida facilitados por la propia Universidad.

Dado que en los últimos años se ha generado un gran número de registros, tanto asociados al Sistema de Garantía Interna de Calidad como al seguimiento de las Titulaciones Oficiales del Centro (Grado en ADE y MBA) y, dado que tanto la configuración del SGIC como las evidencias asociadas a los programas de seguimiento de los títulos han sufrido un elevado número de cambios en un

corto período de tiempo, en el curso 2015-2016 se planificó una mejora relacionada con llevar a cabo una revisión general de la estructura de archivo y nomenclatura de los registros con la finalidad de mejorar la trazabilidad y de facilitar, en su momento, la certificación del Sistema. Esta acción se definió y planificó convenientemente a través de su incorporación al Plan de Mejoras del Centro y la valoración de su implantación es satisfactoria.

Por otro lado, la Universidad de Vigo a través de su Unidad de Estudios y Programas (UEP) ha ido desarrollando a lo largo de los años diferentes herramientas con el fin de garantizar el acceso a la información actualizada sobre la actividad de la Universidad de modo claro, estructurado, entendible, de fácil acceso y reutilizable. En la actualidad es posible consultar la información relativa a los diferentes indicadores académicos y de satisfacción asociados a las titulaciones impartidas en el ámbito de la Universidad de Vigo a través de su Portal de Transparencia (apartado “UVigo en cifras”).

Señalar también que en el presente mes de diciembre de 2016 la Axencia Galega para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG) ha puesto en marcha una nueva aplicación (Avalía) para la gestión de los indicadores y evidencias asociados a la acreditación y seguimiento de los Títulos Oficiales del Sistema Universitario Gallego. Esto implica la necesidad de que la Escuela de Negocios Afundación adapte y actualice la información correspondiente al curso 2015-2016 en los próximos meses, de acuerdo con el calendario oficial de renovación de la acreditación del Grado en ADE y de seguimiento del MBA.

✓ **Descripción de otros aspectos de interés**

En el curso 2015-2016 la Universidad de Vigo, especialmente a través del Área de Apoyo a la Docencia y Calidad, ha llevado a cabo diversas iniciativas relacionadas con la mejora de los procesos de comunicación con los diferentes grupos de interés, en las cuales ha colaborado la Escuela de Negocios. Entre ellas se pueden citar las siguientes:

- **Constitución de la Comisión de Calidad de la Universidad de Vigo, así como de sus órganos delegados (Comisión Académica y Comisión Técnica).** El Director de la Escuela (o, en su ausencia, la Coordinadora de Calidad) participan en las reuniones de dicha Comisión.

- **Reuniones con el alumnado.** En ellas han participado representantes de los estudiantes de la Escuela y su valoración ha sido positiva.
- **Reuniones con los Directores/Decanos, Coordinadores de Titulación y Coordinadores de Calidad.** En estas reuniones se han abordado diferentes aspectos relacionados con el seguimiento o la renovación de la acreditación de los Títulos o con cuestiones vinculadas al propio desempeño del Sistema de Garantía Interna de Calidad. En ellas han participado representantes de la Escuela y su valoración también ha sido positiva.
- **Estudios de satisfacción de alumnado, personal de administración y servicios, egresados y empleadores.** Los resultados de estos estudios han sido objeto de revisión en los “Análisis de Encuestas de Satisfacción” del Grado en ADE y del MBA incluidos en los Anexos 7 y 8 al presente Informe.

II. DATOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

II.1 Resultados conseguidos

II.1.1 Registro de resultados del panel de Indicadores del SGIC:

Panel de indicadores do SGIC		<u>Meta de calidad asociada (objetivo de calidad)</u>	<u>Resultado Curso X (2015-2016)</u>	<u>Resultado Curso X-1 (2014-2015)</u>
I01-MC	Certificación de la implantación de los sistemas de calidad	2017	No procede	No procede
I02-MC	Grado de satisfacción estudiantado <ul style="list-style-type: none"> ▪ GRADO ADE ▪ MBA 	$\geq 3,5/5$ $\geq 3,5/5$	3,63 3,96	3,61 3,93
I03-MC	Grado satisfacción profesorado <ul style="list-style-type: none"> ▪ GRADO ADE ▪ MBA 	$\geq 4,5/5$ $\geq 4,5/5$	4,76 4,81	4,47 4,72
I04-MC	Grado satisfacción personas tituladas <ul style="list-style-type: none"> ▪ GRADO ADE ▪ MBA 	No definida No definida	4,19 3,71	No disponible No disponible
I05-MC	Grado satisfacción PAS	No definida	4,45 <i>(Escala 1-5)</i>	5,9 <i>(Escala 1-7)</i>
I06-MC	Grado satisfacción empleadores <ul style="list-style-type: none"> ▪ GRADO ADE ▪ MBA 	No definida $\geq 4,5/5$	4,26 4,50	No disponible 4,51

I01-AC	Nota media de acceso ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	7,18	7,85
		No definida	6,25	6,79
I01-AC	Nota mínima de acceso ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	5,02	5,10
		No definida	No aplica	No aplica
I02-AC	Ocupación ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 70%	76,70%	73,30%
		≥ 50%	67,50%	46,30%
I03-AC	Preferencia ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 70%	78,30%	65,00%
		No aplicable	No aplicable	No aplicable
I04-AC	Adecuación ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 90%	98%	93%
		No aplicable	No aplicable	No aplicable
I05-MC	Matrícula de nuevo ingreso por preinscripción ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	46	42
		No definida	No aplica	No aplica
I06-DO	Índice de satisfacción del estudiantado con la actividad docente del profesorado ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	3,83	3,82
		No definida	4,14	3,88
I07-DO	Estudiantes que participan en programas de movilidad nacional ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	0	0
		No definida	0	0
I08-DO	Estudiantes que participan en programas de movilidad internacional ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	4	10
		No definida	0	0
I09-DO	Estudiantes extranjeros ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	8	8
		No definida	22	11
I010-DO	Taxa de rendemento ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 85%	91,00%	90,79%
		≥ 95%	95,53%	98,17%
I011-DO	Taxa de abandono ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≤ 10%	No aplicable	No aplicable
		≤ 5%	0%	0%
I012-DO	Taxa de graduación ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 70%	61,40%	72,34%
		≥ 95%	97,44%	97,22%
I013-DO	Taxa de éxito ▪ GRADO ADE ▪ MBA	≥ 90%	92,00%	93,66%
		≥ 95%	100,00%	100,00%
I014-DO	Tiempo medio para encontrar empleo ▪ GRADO ADE ▪ MBA	No definida	No disponible	No disponible
		No definida	No disponible	No disponible
I015-PE	Porcentaje de PAS en formación	≥ 50%	70,40%	51,90%
I016-PE	Profesorado en programas de formación	No definida	100%	100%

I017-PE	Sexenios por PDI	No definida	No disponible	No disponible
I018-PE	Profesorado por categoría	No definida	No disponible	No disponible

II.1.2 Resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones oficiales

En este epígrafe los centros pueden recoger los resultados generales de participación y satisfacción relativos a las encuestas del alumnado, profesorado (se recuerda que estas encuestas tienen unha periodicidade bienal) y personas tituladas disponibles en la página web del Área de Calidad de la Universidad de Vigo:

(http://calidade.uvigo.es/calidade_gl/alumnado/encuestas_alumnado/)

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela de Negocios Afundación ha incluido desde el inicio de la implantación del título un procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés (PA-03, *Satisfacción de los grupos de interés*), cuya aplicación ha supuesto la existencia de un canal de comunicación con los grupos de interés y una fuente de entrada de información para la mejora de las titulaciones.

En el curso 2014-2015, en el marco de mejora de la estructura documental del Sistema de Garantía Interna de Calidad, dicho procedimiento sufrió una revisión siendo en la actualidad el procedimiento MC-05-P1 (*Satisfacción de usuarias y usuarios*) el que recoge las sistemáticas relativas a la medición de la satisfacción de los grupos de interés.

En la actualidad la Escuela de Negocios Afundación dispone de resultados de satisfacción de alumnado, profesorado, personal de administración de servicios, personas tituladas y empleadores, obtenidos tanto a través de la participación de los grupos de interés en los estudios de satisfacción promovidos por la Universidad de Vigo como a través de los estudios de satisfacción propios que la Escuela desarrolla desde hace años.

El análisis detallado de los índices de participación, del histórico de resultados obtenidos así como las correspondientes comparativas con la Universidad de Vigo se detallan en los Anexos 7 (*Análisis de Encuestas de Satisfacción del Grado en ADE*) y 8 (*Análisis de Encuestas de Satisfacción del MBA*).

En la tabla que se incluye a continuación se muestra un resumen de los resultados de participación y satisfacción obtenidos en los estudios realizados por la Universidad de Vigo en el curso 2015-2016:

	TITULACIONES	Resultados de Participación	Satisfacción general Curso 2015-2016
Alumnado	GRADO ADE	55,00%	3,63
	MBA	52,58%	3,93
Profesorado	GRADO ADE	No procede (*)	No procede (*)
	MBA	No procede (*)	No procede (*)
Personas Tituladas	GRADO ADE	15,00%	4,19
	MBA	28,95%	3,71
PAS	GRADO ADE	96,43%	4,59
	MBA	96,43%	4,35

(*) De acuerdo con el plan institucional de evaluación de la satisfacción las encuestas destinadas al profesorado tienen un carácter bienal. No ha correspondido su realización en el curso 2015-2016.

II.1.3 Indicadores por materia

Panel de indicadores por materia	TITULACIÓN	Resultado Curso 2015- 2016	Resultado Curso 2014- 2015
IM01 Taxa de éxito	GRADO ADE	92,00%	93,66%
IM02 Taxa de evaluación	GRADO ADE	98,17%	96,93%
IM03 Taxa de rendimiento	GRADO ADE	91,00%	90,79%

Referencias a los informes de cualificación por materia	
	En el <i>Análisis de Indicadores Académicos</i> correspondiente al Grado en ADE (ver Anexo 9) se puede observar el histórico de las diferentes tasas académicas tanto de manera global como diferenciadas por materia. De manera general, los resultados obtenidos se consideran satisfactorios dado que en la mayoría de las materias los resultados de las tasas académicas supera el 80% y, en el caso de la

	materia que obtiene los resultados más desfavorables, los resultados de las tasas en el curso 2015-2016 son 69% (éxito), 67% (rendimiento) y 98% (evaluación).
--	--

Panel de indicadores por materia		TITULACIÓN	Resultado Curso 2015- 2016	Resultado Curso 2014- 2015
IM01	Taxa de éxito	MBA	100%	100%
IM02	Taxa de evaluación	MBA	95,53%	98,17%
IM03	Taxa de rendimiento	MBA	95,53%	98,17%

Referencias a los informes de cualificación por materia	
	En el <i>Análisis de Indicadores Académicos</i> correspondiente al MBA (ver Anexo 10) se puede observar el histórico de las diferentes tasas académicas tanto de manera global como diferenciadas por materia. De manera general, los resultados obtenidos se consideran satisfactorios dado que en la mayoría de las materias los resultados de las tasas académicas son del 100% y, en el caso de las materias que obtienen los resultados más desfavorables, los resultados de las tasas superan el 80%.

II.1.4. Otros indicadores propios del centro/ título (validados por la UEP)

La Escuela de Negocios Afundación no dispone de indicadores validados por la Unidad de Estudios y Programas (UEP) adicionales a los señalados en los apartados anteriores.

No obstante, cabe reseñar que el Centro realiza estudios de satisfacción propios cuyos resultados se incluyen en los *Análisis de Encuestas de Satisfacción* correspondientes al Grado en ADE y al MBA, los cuales se incluyen en los Anexos 7 y 8, respectivamente.

II.1.5. Datos relativos a las quejas, sugerencias y felicitaciones (QSP) recibidas

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela de Negocios Afundación ha incluido desde el inicio de la implantación del título un procedimiento para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias (PA-04, *Gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*), cuya aplicación ha supuesto la existencia de

un canal de comunicación con los grupos de interés y una fuente de entrada de información para la mejora de las titulaciones.

En el curso 2014-2015 este procedimiento ha sufrido modificaciones importantes debido a la implantación por parte de la Universidad de Vigo de un sistema centralizado para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (Sistema QSP), al cual tuvieron que acogerse tanto los Centros (propios y adscritos) como los Servicios de la Universidad. La nueva sistemática de actuación se recogió en el procedimiento MC-02 *Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones* y su implantación puede considerarse satisfactoria.

El acceso al sistema centralizado de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones (Sistema QSP) se garantiza en la Escuela a través de la incorporación en la página web del centro de enlaces tanto en el apartado del “Sistema de Calidad” (<http://www.afundacion.edu/sistema-de-calidad.php>), como en el correspondiente y también en el apartado “Información académica” incluido en las páginas web de los Títulos Oficiales.

Tal y como se puede observar en la tabla adjunta, en el curso 2015-2016 solamente se recibió una comunicación a través del Sistema QSP, la cual si bien fue clasificada como “queja” realmente se refería a una consulta de una estudiante del MBA acerca de la obtención de la tarjeta universitaria la cual se resolvió de manera satisfactoria.

RESULTADOS SISTEMA QSP (Curso 2015-2016)

Quejas		Resultado Curso X	Resultado Curso X-1
Relativas a:	Docencia	0	0
Relativas a:	Infraestructura	0	0
Relativas a:	Servicios	0	0
Relativas a:	Administración	1 (MBA)	0
Sugerencias		Resultado Curso X	Resultado Curso X-1
Relativas á	Docencia	0	0
Relativas á	Infraestructuras	0	0
Relativas á	Servicios	0	0
Relativas á	...	0	0
Felicitaciones		Resultado Curso X	Resultado Curso X-1
Relativas a:	Docencia	0	0
Relativas a:	Infraestructuras	0	0
Relativas a:	Servicios	0	0
Relativas a:	...	0	0

En todo caso, cabe reseñar que la experiencia de la Escuela indica que el alumnado suele preferir canales informales para transmitir sugerencias, quejas o felicitaciones (a través del Plan de Acción Tutorial, a través de las reuniones individuales con la dirección del programa...) o incluirlas en las encuestas de satisfacción que realiza el propio Centro. En estas encuestas de satisfacción propias se incluyen apartados en los cuales los estudiantes tienen la oportunidad de señalar sugerencias de mejora, de resaltar los aspectos de mayor relevancia..., y de los cuales se obtiene información periódica muy valiosa tanto para la mejora de la titulación como para la mejora del SGIC del Centro, la cual es gestionada por los propios Coordinadores de las Titulaciones.

En el curso 2015-2016 no se han recibido sugerencias o quejas a través de canales informales que hayan precisado la implantación de acciones específicas asociadas a los procesos de enseñanza-aprendizaje en el Grado en ADE o en el MBA, aunque sí se han definido acciones relacionadas con la mejora de los recursos materiales y servicios, tal y como se señala en el apartado IV (*Lista de nuevas acciones de mejora propuestas*) del presente Informe.

II.1.6. Estado de situación de los registros de calidad del sistema

PROCEDEMENTO	Código	Registro/Evidencia	Estado Situación			
Planificación y desarrollo estratégico	R1-DE01P1	<i>Plan estratégico del centro</i>				X (*)
Seguimiento y medición	R1-DE02P1	<i>Panel de indicadores</i>	X			
Revisión del sistema por la dirección	R1-DE03P1	<i>Informe de revisión del sistema por la dirección</i>	X			
Diseño, autorización y verificación de las titulaciones oficiales*	R1-DO0101P1	<i>Acta de la Comisión de Calidad sobre la modificación de una titulación</i>	X			
	R2-DO0101P1	<i>Acta da Comisión de Calidad sobre la acreditación de una titulación</i>	X			
Seguimiento y mejora de las titulaciones	R1-DO0102P1	<i>Informes anuales de seguimiento</i>	X			
	R2-DO0102P2	<i>Informes finales de evaluación de titulación (ACSUG)</i>	X			
	R3-DO0102P3	<i>Informes de revisión interna (U.Vigo)</i>	X			
Suspensión y extinción de una titulación*	R1-DO0103P1	<i>Resolución de extinción de un título</i>				X
	R2-DO0103P1	<i>Orden de suspensión y revogación de una titulación publicada en DOG</i>				X
Planificación y desarrollo de la enseñanza	R1-DO0201P1	<i>Informe de Coordinación</i>	X			
	R2-DO0201P1	<i>Procedimiento para el control y seguimiento de la docencia (ACTA)</i>	X			
Promoción de las titulaciones	R1-DO0202P1	<i>Plan de promoción del centro.</i>	X			
Orientación al estudiantado	R1-DO0203P1	<i>Plan de acción tutorial</i>	X			
	R1-DO0203P1	<i>Informe final de evaluación del PAT</i>	X			
Gestión de las prácticas académicas externas	R1-DO0204 P1	<i>Criterios de asignación de las prácticas curriculares</i>	X			
Gestión de la movilidad	R1-DO0205 P1	<i>Lista de estudiantado propio seleccionado</i>	X			
	R1-DO0205 P1	<i>Lista de estudiantado de movilidad</i>	X			

			ajena			
Información pública y rendición de cuentas	R1- DO0301P1	<i>Plan operativo de gestión pública</i>	X			
Gestión de las quejas, sugerencias y felicitaciones	R1-MC02	<i>Comunicación de la QSP</i>	X			
	R2-MC02	<i>Informe y propuesta de respuesta validados</i>	X			
	R3-MC02	<i>Informe QSP Periódico</i>	X			
Satisfacción de las usuarias e usuarios	R1-MC05	<i>Proposta de PAESU</i>	X			
	R2-MC05	<i>PAESU</i>	X			
	R3-MC05	<i>Ficha técnica del diseño de la actividad de evaluación</i>	X			
	R4-MC05	<i>Informe de resultados de avaluación</i>	X			
	R5-MC05	<i>Informe de seguimiento do PAESU</i>	X			
Definición de la política de PDI e PAS*	IT01-PE02	<i>Documento de sugerencias a la política de personal (PDI)</i>	X			
	IT02-PE02	<i>Documento de sugerencias a la política de personal (PAS)</i>	X			
Captación, selección y formación de PDI y PAS*	IT01-PA05	<i>Propuesta política y criterios de selección y captación del PDI.</i>	X			
	IT02-PA05	<i>Acta de aprobación de la política y criterios de selección y captación del PDI.</i>	X			
	IT05-PA05	<i>Acta de sugerencias a la propuesta de formación del PDI.</i>	X			
	IT06-PA05	<i>Acta de sugerencias a la propuesta de contratación del PAS.</i>	X			
	IT08-PA05	<i>Acta de sugerencias a la propuesta de formación del PAS.</i>	X			
Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos de PDI e PAS*	IT08-PA06	<i>Informe de resultados de evaluación del PDI</i>	X			
	IT16-PA06	<i>Informe de resultados de evaluación del PAS</i>	X			
Gestión de recursos materiales*	IT01-PA07	<i>Criterios de selección de recursos materiales y proveedores</i>	X			
	IT02-PA07	<i>Ficha de solicitud del recurso material</i>	X			

Gestión de servicios*	IT01-PA08	Plan de actuación de los servicios permanentes del centro	X		
	IT012PA08	Informe de resultados de los servicios contratados	X		

Desarrollada completamente y registrada en la aplicación	
Realizada parcialmente (no disponible para todas las titulaciones del centro, no registrada...)	
No comenzada para ninguna titulación	
No procede	

(*) Las líneas estratégicas de actuación de la Escuela de Negocios Afundación se enmarcan en el Plan Estratégico de Afundación.

II.1.7. Otros datos (que quiera resaltar el centro)

Los centros pueden añadir a este informe otros resultados relevantes para el centro, mas allá de los relacionados estrictamente con el panel de indicadores.

Pueden incluirse referencia o recortes relevantes en prensa sobre el centro, las titulaciones, profesorado del centro, otros logros conseguidos o cuestiones de especial interés.

La experiencia acumulada en la Escuela de Negocios Afundación desde su puesta en marcha en 1987 ha sido reconocida por el diario El Mundo, destacando a la Escuela entre las 15 mejores de España, y por la revista Actualidad Económica, señalando al MBA de la Escuela de Negocios Afundación entre los 10 mejores de España. Asimismo, desde el año 2008 y de forma ininterrumpida, la Escuela de Negocios Afundación ha sido seleccionada por Eduniversal, ranking 1000 mejores escuelas de negocios del mundo (en el año 2015 tan solo 22 instituciones de nuestro país han sido incluidas en esta clasificación mundial).

En el año 2013 la Escuela de Negocios Afundación fue premiada por la Xunta de Galicia con el galardón "Líderes en Calidad 2013".

En junio de 2015 la Escuela recibió el "Premio Cantábrico Excelente en Formación" y en noviembre del mismo año fue galardonada con el segundo premio en el apartado de "Educación e Investigación" que otorga la revista Actualidad Económica al mejor proyecto dentro de la categoría de Educación e Investigación.

En el año 2016 se le otorgó a la Escuela el “Premio Nacional El Suplemento, Formación”, por su proyecto y la calidad de los programas que imparte y también ese mismo año recibió la distinción de “Proyecto del Año” en los Premios Ejecutivos Galicia.

Además, a lo largo del curso 2015-2016 han sido numerosas las apariciones de la Escuela de Negocios Afundación en los diferentes medios de comunicación; en el Anexo 13 se incluye el correspondiente *Resumen de Prensa*.

II.2 Análisis de resultados

Valoraciones:

Se realizará una valoración de los resultados, indicando aquellos que se asocian con importantes logros o avances e indicando aquellos otros que en cambio denotan debilidades.

*Al menos incluirá un **análisis** separado sobre:*

II.2.1 Resultados asociados a política y objetivos de calidad

La Política y los Objetivos de Calidad de la Escuela de Negocios Afundación se definen según lo establecido en el procedimiento DE-01 P1 “*Planificación estratégica*”, y en coherencia con la Política y Objetivos de la propia Universidad de Vigo.

La *Política de Calidad* de la Escuela de Negocios Afundación actualmente vigente se sigue considerando adecuada, por lo que se decide mantener su contenido de cara al próximo curso académico. En el Anexo 11 al presente Informe se incluye el citado documento.

En cuanto a los *Objetivos de la Calidad* cabe señalar que, de acuerdo con las directrices de la Universidad de Vigo, desde el curso 2014-2015 son comunes en su definición los objetivos para el conjunto de Centros de la Universidad, aunque evidentemente no son comunes las metas asociadas.

En el Anexo 11 al presente Informe se incluye un documento que refleja la definición de dichos Objetivos de la Calidad, los procesos e indicadores asociados, el histórico de resultados, la meta definida para el curso 2015-2016 y la que se propone en la presente revisión como meta para el curso 2016-2017.

En cuanto a su seguimiento, podemos apuntar lo siguiente:

- Objetivos referentes a los procesos Gestión Académica (AC) y Docencia (DO):
 - *Adaptar la oferta formativa a la demanda sin renunciar a los fundamentos académicos de la Universidad.*
 - *Adaptar el perfil de ingreso del alumnado al perfil requerido.*
 - *Captar un volumen de estudiantado ajustado a la oferta de plazas.*
 - *Difundir la oferta formativa.*

En relación con estos objetivos cabe reseñar que los resultados obtenidos en el curso 2015-2016 mejoran los obtenidos en el curso 2014-2015 y cumplen de manera general las metas establecidas. En particular, cabe reseñar el incremento del porcentaje de ocupación del MBA, lo cual se relaciona con las acciones de mejora propuestas para el título en cursos anteriores, entre las que cabe destacar la captación de alumnos de países de habla hispana.

- Objetivos referentes al proceso Docencia (DO):
 - *Mejora, planificación y desarrollo de la enseñanza.*
 - *Mejora de los resultados académicos de las titulaciones.*

En lo que respecta a la satisfacción del PDI y del estudiantado con la planificación y desarrollo de la enseñanza, cabe reseñar que los resultados son satisfactorios y cumplen con las metas establecidas en ambas titulaciones. Señalar que en el curso 2015-2016 también se ha analizado la satisfacción de las personas tituladas con la planificación y desarrollo de la enseñanza y los resultados obtenidos se consideran positivos.

Los resultados asociados a la duración media de los estudios son para ambas titulaciones satisfactorios.

Los resultados correspondientes a las tasas de rendimiento, abandono y éxito cumplen en ambas titulaciones con las metas establecidas y, en el caso de las tasas de eficiencia y graduación, se detectan valores ligeramente inferiores a las metas establecidas para el Grado en ADE que no se consideran de especial relevancia.

- Objetivos referentes al proceso Docencia (DO):

- *Gestionar de manera efectiva los programas formativos.*

El 100% de las titulaciones oficiales han obtenido evaluación positiva en el informe anual de seguimiento y, además, se ha conseguido la renovación de la acreditación del programa MBA en el curso 2015-2016.

- Objetivos referentes al proceso Gestión del personal (PE):

- *Mejora de la cualificación del PDI y del PAS.*

En relación con la cualificación del PDI, la Escuela ha decidido introducir un indicador adicional a los propuestos por la Universidad de Vigo, que valora el porcentaje de créditos impartidos por profesores doctores. Se considera satisfactorio.

En relación con el PAS, se consideran satisfactorios los resultados obtenidos.

- Objetivos referentes al proceso Gestión de Calidad y Mejora Continua (MC):

- *Mejora de la satisfacción de los grupos de interés.*

El grado de satisfacción de los grupos de interés se considera positivo y respeta las metas establecidas.

En el curso 2015-2016 se han obtenido datos relativos al grado de satisfacción de las personas tituladas (Grado en ADE y MBA) y de los empleadores (Grado en ADE), fruto de la implantación de acciones de mejora definidas en la Escuela para la mejora de las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Los resultados se consideran satisfactorios.

- Objetivos referentes al proceso Dirección Estratégica (DE):

- *Certificación de la implantación del sistema de calidad del Centro.*

Se prevé obtener la certificación en el curso académico 2017-2018, por lo que en el próximo ejercicio procederá la planificación de las acciones pertinentes.

Señalar que, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento DE-01 P1 "Planificación estratégica", la Política y los Objetivos de Calidad de la Escuela de

Negocios Afundación han sido sometidos a revisión y validación por el Área de Apoyo y Docencia a la Calidad de la Universidad de Vigo en diciembre de 2016.

II.2.2 Resultados académicos (generales asociados a las materias)

Los resultados académicos del Grado en ADE se estudian en detalle en el documento *Análisis de Indicadores Académicos* incluido en el Anexo 9 al presente Informe. En dicho estudio se puede observar el histórico de las diferentes tasas académicas tanto de manera global como diferenciadas por materia. De manera general, los resultados obtenidos se consideran satisfactorios dado que en la mayoría de las materias los resultados de las tasas académicas supera el 80% y, en el caso de la materia que obtiene los resultados más desfavorables, los resultados de las tasas en el curso 2015-2016 son 69% (éxito), 67% (rendimiento) y 98% (evaluación), tal y como se recoge en el citado Anexo 9.

Los resultados académicos del MBA se estudian en detalle en el documento *Análisis de Indicadores Académicos* incluido en el Anexo 10 al presente Informe. En dicho estudio se puede observar el histórico de las diferentes tasas académicas tanto de manera global como diferenciadas por materia. De manera general, los resultados obtenidos se consideran satisfactorios dado que en la mayoría de las materias los resultados de las tasas académicas son del 100% y, en el caso de las materias que obtienen los resultados más desfavorables, los resultados de las tasas superan el 80%, tal y como se recoge en el citado Anexo 10.

De manera global se puede señalar que los resultados obtenidos son satisfactorios.

II.2.3. Resultados relacionados a los recursos humanos (PDI y PAS)

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Vigo dispone de procedimientos en los cuales se contemplan las directrices relacionadas el personal docente e investigador (PDI): Procedimiento PE02 (*Política del PDI y PAS*), procedimiento PA05 (*Captación, selección y formación del PDI y PAS*) y procedimiento PA06 (*Evaluación, reconocimiento e incentivos del PDI y PAS*). Si bien su implantación ha sido satisfactoria a lo largo de los años de desarrollo del título, se prevé su modificación en el curso 2016-2017 de acuerdo con el plan de revisión y mejora del SGIC promovido por la Universidad.

La información sobre el **profesorado (PDI)** (datos de contacto, materias impartidas, categoría académica...) está disponible en la página web del centro

<http://www.afundacion.edu/claustroacademico/> y también en el apartado “Información académica” incluido en las páginas web de los Títulos Oficiales.

La Escuela de Negocios Afundación, como centro adscrito, tiene competencias para seleccionar y recompensar a su personal. Estas contrataciones se acatan rigurosamente a los principios constitucionales de mérito y capacidad, así como el respecto a los derechos de igualdad entre hombres y mujeres, y de no discriminación de personas con discapacidad.

Se puede afirmar que el centro adscrito dispone de una equilibrada plantilla de docentes, con amplia y acreditada experiencia en el mundo empresarial, dado que entre el profesorado se cuenta con profesionales con amplia experiencia en las diferentes materias, que acercan la realidad empresarial a los alumnos matriculados en la titulación y les proporcionan una visión práctica de las materias, que así lo exigen. Para esto, es imprescindible contar con un claustro de profesores en contacto con el mundo empresarial para poder ofrecer una formación actualizada, dado que las empresas viven en continua evolución, y las materias tienen que incorporar las últimas tendencias en su ámbito.

Señalar que a lo largo de los años de implantación de las Titulaciones Oficiales los estudiantes siempre han valorado satisfactoriamente la actividad docente del profesorado, tal y como se puede observar en los Informes “Análisis de Encuestas de Satisfacción del Grado en ADE” y “Análisis de Encuestas de Satisfacción del MBA” incluidos en los Anexos 7 y 8, respectivamente.

No obstante, dado que el profesorado es un elemento clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje, la Escuela de Negocios Afundación ha decidido definir acciones de mejora relacionadas con el desarrollo de un sistema de evaluación de la docencia, de aplicación al Grado en ADE y al MBA, basado en las directrices generales establecidas en el programa “Docentia” de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y de la Acreditación (ANECA).

Este análisis nos lleva a afirmar que el profesorado es suficiente y adecuado para desarrollar las funciones y atender al estudiantado de las Titulaciones Oficiales de la Escuela.

En lo que respecta al **personal de administración y servicios (PAS)**, la Escuela de Negocios Afundación considera que el nivel de cualificación es acorde con las necesidades establecidas en las correspondientes Memorias de las Titulaciones Oficiales y su número suficiente para desarrollar las funciones y atender tanto al personal docente como a los estudiantes.

A lo largo de los años de implantación de las Titulaciones Oficiales, el centro ha facilitado la mejora de la cualificación de estas personas principalmente en el ámbito de la actualización y adaptación a las nuevas tecnologías con el fin de mejorar su labor de apoyo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como formación en idiomas para poder atender a los alumnos extranjeros que se acogen en el centro.

En el curso 2015-2016 el 70,4% del personal de apoyo recibió formación. Como ejemplo de la formación recibida ese año podemos resaltar la asistencia a talleres de Mindfulness, o la formación para la prevención de riesgos de pantallas, o inteligencia económica.

La Escuela de Negocios ha realizado encuestas para analizar la satisfacción del PAS con los diferentes aspectos asociados a las actividades que desarrollan y los resultados obtenidos son positivos (3,63 en escala 1-5 en el curso 2014-2015; 3,58 en el curso 2013-2014). En el curso académico 2015-2016 la Universidad de Vigo introdujo una encuesta que realizó el personal de apoyo del centro adscrito, en la cual se muestra una satisfacción muy elevada (4,59 en escala 1-5).

II.2.4. Resultados asociados a los recursos materiales e infraestructuras

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Vigo dispone de procedimientos en los cuales se contemplan las directrices relacionadas con los recursos materiales y servicios: Procedimiento PA07 (*Gestión de los recursos materiales*) y procedimiento PA08 (*Gestión de los servicios*). Si bien su implantación ha sido satisfactoria a lo largo de los años de desarrollo del título, se prevé su modificación en el curso 2016-2017 de acuerdo con el plan de revisión y mejora del SGIC promovido por la Universidad de Vigo.

Se constata que los **recursos** con los que cuenta el centro son suficientes y adecuados para la impartición de las Titulaciones Oficiales de la Escuela de Negocios y responden a las especificaciones de las correspondientes Memorias.

Las aulas en las que se imparte el título cuentan con adecuados sistemas de apoyo a la docencia (wifi en todas las zonas del centro para poder utilizar dispositivos móviles y acceder a la red del centro y a internet en cualquier zona del centro adscrito, ordenador para el profesor, vídeo conferencia, pizarra digital, electrificación de todas las mesas tanto en aulas como en biblioteca, etc.).

Además, a los alumnos se les facilita un portátil o un ipad al inicio del curso académico y se les facilita acceso exclusivo a una plataforma virtual en la que pueden consultar y descargar todo el material docente, la cual está disponible las 24 horas del día, los 365

días del año en la que se publican contenidos relevantes para los alumnos de las Titulaciones Oficiales.

Las dotaciones de medios materiales y los servicios están sujetos a un continuo proceso de revisión, tanto para su mantenimiento como para la adquisición de nuevos recursos o prestación de nuevos servicios. De este modo se garantiza a los alumnos niveles adecuados de calidad en la docencia, a la vez que el personal que trabaja en el centro puede desempeñar sus actividades docentes y administrativas de forma eficiente.

De hecho, atendiendo a sugerencias de mejora del estudiantado, la Escuela ha decidido la implantación de una acción relacionada con la mejora de la infraestructura de conexión inalámbrica y de la red de cable del campus de Vigo, incluyendo nodos troncales de la red y puntos de acceso.

Determinados **servicios** que presta el centro son subcontratados, tales como el servicio de cafetería, reprografía, jardinería, mantenimiento, limpieza y seguridad. Al ser servicios subcontratados y no concesiones, la Escuela de Negocios puede decidir si es necesario cambiar de proveedor, por no cumplir los niveles de servicio exigidos de acuerdo con los procedimientos de evaluación establecidos en el sistema de garantía interna de calidad. De hecho, en septiembre de 2016, debido a las quejas y sugerencias de mejora realizadas por alumnado, profesorado y personal de administración y servicios, se decidió cambiar de proveedor del servicio de cafetería.

En relación con el grado de satisfacción con los recursos de apoyo a la enseñanza, la valoración de estudiantado y profesorado a lo largo de los años de implantación de las Titulaciones Oficiales ha sido positivo, habiéndose obtenido valores superiores a 3,5 (estudiantado) y a 4,5 (profesorado) en escala 1-5.

En cuanto a los **fondos bibliográficos y recursos documentales**, éstos se consideran adecuados a las necesidades de las Titulaciones Oficiales. La biblioteca de la Escuela de Negocios Afundación está especializada en temas referentes a la economía y la dirección de empresas. El campus de Vigo dispone de cerca de 13.000 volúmenes, el de A Coruña cerca de 2.250, y está suscrita a más de 100 publicaciones periódicas (nacionales y extranjeras). Además posee una pequeña colección de materiales especiales (audiovisuales y bases de datos), y un fondo propio formado por más de 3.000 proyectos de investigación digitalizados de nuestros alumnos.

Los fondos de la biblioteca son actualizados de forma habitual con las peticiones de profesores para tener al día manuales, libros de referencia, material audiovisual, etc. Además, contamos con donaciones de editoriales especializadas en economía y empresa de los últimos libros de las distintas materias codificadas en la biblioteca.

Desde la biblioteca se envía al profesorado información periódica de las editoriales con las últimas novedades y, además se prepara un informe de las nuevas incorporaciones al catálogo de la biblioteca de la Escuela.

La biblioteca dispone de una carta de servicios en la cual informa al estudiantado acerca de las características de los diferentes servicios ofrecidos (préstamos, obtención de documentos, información bibliográfica, etc.).

Durante el curso académico 2015-2016, en el marco del correspondiente plan de mejora, se ha habilitado un sistema por el cual la consulta de los fondos bibliográficos, y otros recursos documentales disponibles, se puede realizar online, tanto para el profesorado como para el estudiantado.

Además, señalar que a mayores de los fondos disponibles en el centro adscrito, el alumnado puede acceder a los fondos de la Universidad de Vigo. Por todo ello afirmamos que el centro cumple con los requisitos necesarios y que son suficientes.

En relación con los criterios de **accesibilidad universal**, señalar que a lo largo de los años de implantación del título, la Escuela de Negocios Afundación acometió actuaciones encaminadas a la adaptación de los espacios para el uso por parte de personas con discapacidad física. Se cumple pues la normativa vigente en lo referente a barreras arquitectónicas y accesibilidad.

El centro también tiene en consideración la normativa en materia de **seguridad, salud y medio ambiente**, garantizando su cumplimiento.

II.2.5. Resultados de satisfacción

Tal y como se señalaba en el apartado II.1.2 (*Resultados de las encuestas de satisfacción de las titulaciones oficiales*) del presente Informe, el Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Escuela de Negocios Afundación ha incluido desde el inicio de la implantación del título un procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés, cuya aplicación ha supuesto la existencia de un canal de comunicación con los grupos de interés y una fuente de entrada de información para la mejora de las titulaciones cuya implantación puede considerarse satisfactoria.

Actualmente la Escuela de Negocios Afundación dispone de resultados de satisfacción de alumnado, profesorado, personal de administración de servicios, egresados y empleadores, obtenidos tanto a través de la participación de los grupos de interés en los estudios de satisfacción promovidos por la Universidad de Vigo como a través de los estudios de satisfacción propios que la Escuela desarrolla desde hace años.

El análisis detallado de los índices de participación, del histórico de resultados obtenidos así como las correspondientes comparativas con la Universidad de Vigo se detallan en los Anexos 7 (*Análisis de Encuestas de Satisfacción del Grado en ADE*) y 8 (*Análisis de Encuestas de Satisfacción del MBA*).

De manera global se puede señalar que los resultados obtenidos son muy positivos, cumpliendo en todos los casos, los objetivos de la calidad establecidos.

II.2.6. Resultados asociados a quejas, sugerencias y felicitaciones (QSP)

Tal y como se señalaba en el apartado II.1.5 (*Datos relativos a QSP recibidas*) del presente Informe, en el curso 2015-2016 solamente se recibió una comunicación a través del sistema centralizado de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Vigo (Sistema QSP), la cual si bien fue clasificada como “queja” realmente se refería a una consulta de una estudiante del MBA.

A través de canales informales en el curso 2015-2016 no se han registrado sugerencias o quejas que hayan precisado la implantación de acciones específicas asociadas a los procesos de enseñanza-aprendizaje en el Grado en ADE o en el MBA, aunque sí se han definido acciones relacionadas con la mejora de los recursos materiales y servicios, tal y como se señala en el apartado IV (*Lista de nuevas acciones de mejora propuestas*) del presente Informe.

La Escuela de Negocios Afundación considera que los canales para realizar quejas, sugerencias o felicitaciones son adecuados y, de hecho, así lo corroboran estudiantado o personal de administración y servicios, quienes en las correspondientes encuestas de satisfacción realizadas por la Universidad de Vigo en el curso 2015-2016 valoran positivamente este aspecto; no se dispone de la satisfacción del profesorado con este aspecto dado que en el curso de análisis no estaba contemplado dicho estudio en el plan general de evaluación de la satisfacción de la Universidad de Vigo.

Los resultados relativos a la “satisfacción con los canales para realizar quejas, sugerencias y/o felicitaciones” (base 5) obtenidos son los siguientes:

	GRADO ADE	MBA
Estudiantes	3,59	3,89
PAS	4,44	4,04

A la vista de lo expuesto con anterioridad, se considera que el procedimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones se ha desarrollado en la Escuela de Negocios

Afundación de acuerdo con lo establecido y, de manera general, se valora su implantación como satisfactoria.

III. ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS MEJORAS PROPUESTAS EN EL INFORME ANTERIOR

ACCIONES DE MEJORA (*) (Curso 2014-2015)	ADE	MBA	CENTRO
	Estado situación	Estado situación	Estado situación
“Desarrollo de un sistema de evaluación docente específico para la Escuela”	X		
“Revisión y mejora de procedimientos del sistema de gestión de garantía interna de calidad”			X
“Desarrollo de una intranet para la mejora de la comunicación interna”			X
“Desarrollo de un sistema de evaluación docente específico para la Escuela”		X	
“Revisión de las guías docentes con la finalidad de incluir la totalidad de las competencias asociadas a la titulación de acuerdo con las directrices generales de la Universidad de Vigo”		X	
“Reestructuración de la página web del centro (apartado sistema calidad) incorporando nuevos contenidos, así como una mejora de la accesibilidad a la información”			X
“Implantación en la biblioteca de un programa que permita la consulta vía web de los fondos bibliográficos”			X
“Realización de una auditoría energética”			X

“Revisión general de la nomenclatura del archivo de evidencias, con la finalidad de homogeneizar y garantizar la trazabilidad del sistema”							X	
“Reestructuración de la página web del título con la finalidad de mejorar la accesibilidad a la información”	X							
“Realización de análisis de satisfacción de las empresas empleadoras”	X							
“Reestructuración de la página web del título con la finalidad de mejorar la accesibilidad a la información”				X				
“Facilitar al alumnado el acceso a formación preparatoria para la adquisición de un nivel B2 de inglés”				X				

ACCIONES DE MEJORA (*) (Curso 2013-2014, replanificadas en curso 2014-2015)	ADE	MBA	CENTRO
	Estado situación	Estado situación	Estado situación
“Realización de un estudio acerca del desempeño laboral de los egresados de las cinco últimas promociones del título”	X		
“Realización de un estudio acerca del desempeño laboral de los egresados de las cinco últimas promociones del título”		X	

Desarrollada completamente	
Realizada parcialmente	
No comenzada	
No procede	

() Todas las acciones de mejora se incorporan en el sistema unificado y centralizado para la gestión de acciones de mejora (EXCEL)*

El detalle de la planificación y del seguimiento de las acciones de mejora se puede observar en el documento *Plan de Mejoras* incluido en el Anexo 12 al presente Informe.

De manera general se considera satisfactoria la implantación de las acciones previstas, si bien en algunos casos no ha sido posible ejecutarlas de acuerdo con el calendario inicialmente previsto. En el documento *Plan de Mejoras* anteriormente citado se incluye también la replanificación de dichas acciones.

IV. LISTA DE (NUEVAS) ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS

Las acciones de mejora que se recogen deben ser coherentes con los resultados conseguidos y el análisis realizado en los epígrafes anteriores .

ACCIONES DE MEJORA (*) (Curso 2015-2016)	ADE	MBA	CENTRO
"Revisión y actualización de la Memoria de la Titulación"	X		
"Mejora de la amigabilidad de la página web de la Escuela en su apartado Sistema de Calidad"			X
"Revisión y mejora de procedimientos del sistema de garantía interna de calidad"			X
"Mejora de la infraestructura de conexión inalámbrica y de la red de cable del campus de Vigo, incluyendo nodos troncales de la red y puntos de acceso"			X

() Todas las acciones de mejora se incorporan en el sistema unificado y centralizado para la gestión de acciones de mejora (EXCEL)*

Tras el análisis del curso 2015-2016, tanto en lo relativo a los seguimientos de las Titulaciones Oficiales como del Sistema de Garantía Interna de Calidad, la Escuela de Negocios Afundación ha decidido la planificación de cuatro nuevas acciones de mejora, relacionadas con el Grado en ADE y con mejoras en el propio Centro que, sin duda, revertirán en la mejora de las Titulaciones.

El detalle de la planificación y del seguimiento de las acciones de mejora se puede observar en el documento *Plan de Mejoras* incluido en el Anexo 12 al presente Informe.

V. CONCLUSIONES Y ACUERDOS

V.1. Lista de asistentes a la reunión de aprobación del informe final:

COMISIÓN DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

D. Aurelio Villa Sánchez, *Presidente de la Comisión de Calidad*

Dña. Ana Conde Borrajo, *Secretaria de la Comisión de Calidad*

Dña. Mónica Rodríguez Gavín, *Coordinadora de Calidad*

Dña. Anabel Caneda González, *Representante PDI (ADE)*

D. Benito Gil Pereira, *Representante PAS*

D. Martín Outumuro Fernández, *Representante Egresados*

Dña. María del Mar Leunda Machado, *Representante Estudiantes (MBA)*

JUNTA DE CENTRO

D. Aurelio Villa Sánchez, *Presidente de la Junta de Centro*

Dña. Anabel Caneda González, *Secretaria de la Junta de Centro*

D. Baltasar Manzano González, *Delegado de la Universidad de Vigo*

D. Pablo Castejón Ruiz, *Representante Profesorado*

Dña. Ana Conde Borrajo, *Representante Profesorado*

D. Óscar García Álvarez, *Representante Profesorado*

Dña. Flor Gómez Novoa, *Representante Profesorado*

Dña. Begoña Jamardo Suárez, *Representante Profesorado*

D. Jesús Negreira del Río, *Representante Profesorado*

Dña. Jeniffer Caamaño Mouco, *Representante Estudiantes (MBA)*

D. Agustín Ignacio Mouzo, *Representante Estudiantes (MBA)*

D. Isabel Gunche López-Doriga, *Representante PAS*

Dña. Mónica Rodríguez Gavín, *Coordinadora de Calidad*


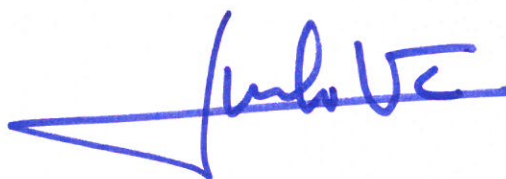
Tras analizar toda la información previa relacionada con el funcionamiento del sistema de garantía /gestión de calidad es importante concluir que:

Conclusiones relevantes	
1.	El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Escuela de Negocios Afundación está adecuadamente implantado, es eficaz y sus resultados permiten la mejora continua de las Titulaciones Oficiales del Centro, así como del propio Sistema.
2.	Los resultados de los indicadores académicos y de satisfacción de los grupos de interés del Grado en Administración y Dirección de Empresas (Grado en ADE) se consideran satisfactorios. Asimismo, se considera satisfactorio el nivel de implantación de los objetivos y de las acciones de mejora asociadas a la titulación. En el curso 2016-2017 se acometerá el proceso de renovación de la acreditación del título.
3.	Los resultados de los indicadores académicos y de satisfacción de los grupos de interés del Máster en Dirección y Administración de Empresas (MBA) se consideran satisfactorios. Asimismo, se considera satisfactorio el nivel de implantación de los objetivos y de las acciones de mejora asociadas a la titulación. En el curso 2015-2016 se ha acometido el proceso de renovación de la acreditación del título, siendo favorable el resultado obtenido.
4.	Los resultados relacionados con la gestión de los recursos humanos (PDI y PAS) se consideran satisfactorios. Asimismo, se consideran satisfactorios los resultados relacionados con la gestión de los recursos materiales e infraestructuras.
5.	Los resultados relacionados con el análisis de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como los asociados a la gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, se consideran satisfactorios.
6.	Los resultados asociados a la implantación de la Política y Objetivos de la Calidad, así como a la implantación del Plan de Mejoras Global del Centro se consideran de manera general satisfactorios.

Asimismo se acuerda:

Acuerdos	
1.	Aprobación del Informe de Revisión por la Dirección correspondiente al curso 2015-2016, así como de los Informes de Seguimiento de las Titulaciones Oficiales (Grado en ADE y MBA) anexos al citado Informe.
2.	Aprobación de la Política y Objetivos de la Calidad (curso 2016-2017).

3. Aprobación del Plan de Mejoras del Centro, resultante del análisis del curso académico 2015-2016.



D. Aurelio Villa Sánchez

Director de la Escuela de Negocios Afundación de IESIDE

VI. ANEXOS

- **Anexo 1:** Comisión de Garantía Interna de Calidad.
- **Anexo 2:** Junta de Centro.
- **Anexo 3:** Informe Final de Evaluación del MBA (ACSUG, mayo 2016).
- **Anexo 4:** Informe Final de Evaluación del Grado ADE (Universidad de Vigo, julio 2016).
- **Anexo 5:** Listado de Documentos en Vigor.
- **Anexo 6:** Mapa de Procesos.
- **Anexo 7:** Análisis de Encuestas de Satisfacción, Grado ADE.
- **Anexo 8:** Análisis de Encuestas de Satisfacción, MBA.
- **Anexo 9:** Análisis de Indicadores Académicos, Grado ADE.
- **Anexo 10:** Análisis de Indicadores Académicos, MBA.
- **Anexo 11:** Política y Objetivos de Calidad, curso 2016-2017.
- **Anexo 12:** Plan de Mejoras del Centro.
- **Anexo 13:** Resumen de Prensa (curso 2015-2016).