

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
  - 6.1. Generalidades
  - 6.2. Decisión de la muestra a encuestar
  - 6.3. Encuestas e informes
7. FORMATOS
8. REGISTROS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Anexo 1. Diagrama de flujo

Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial
01	05/09/08	Edición primera

Elaborado y revisado por:		Aprobado por:	
Fdo.: M <sup>a</sup> Carmen Puche López. Vicedecana de Calidad y Armon. Europea Fecha: 05/09/2008	Fdo.: Cecilia Gómez Lucas Vicerrectora de Planific. Estratégica y Calidad Fecha: 05/09/2008	Fdo.: José Luis Cifuentes Honrubia Decano Fecha: 05/09/2008	Fdo.: Ignacio Jiménez Raneda Rector Fecha: 05/09/2008

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<b>SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: PA03 Revisión: 01 Fecha: 05/09/08 Página 2 de 7
---	--	--

## 1. OBJETO

Definir cómo los Centros de la Universidad de Alicante miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, y como toman decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en los Centros.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los grupos de interés de los Centros de la UA.

## 3. RESPONSABILIDADES

**Vicerrectorado de Calidad – Secretariado de Calidad:** Analiza las encuestas con el centro para decidir preguntas a incluir y recoge sus sugerencias para modificar la encuesta o el proceso de realización de la encuesta.

**Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Es responsable de pasar las encuestas a los diferentes grupos de interés, tabular los resultados y emitir un informe que remite al Coordinador de Calidad del Centro.

**Coordinador de Calidad del Centro (CC):** Revisa la información que le envía la UTC referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés de su Centro e informa al Comité de Calidad.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):** Analiza el informe que le facilita el Coordinador y que utilizará para la propuesta de acciones de mejora (PM01).

## 4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas.
- Estatutos Universidad de Alicante.
- Manual del SGIC de los Centros de la UA, capítulos 4 y 9.
- PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SIGC.

## 5. DEFINICIONES

**Grupo de interés:** persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos (estudiantes, PAS, PDI, empresas e instituciones y sociedad en general).

 <p data-bbox="236 203 464 255">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="512 136 1082 203"><b>SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p>	<p data-bbox="1109 98 1310 132">Código: PA03</p> <p data-bbox="1109 138 1286 172">Revisión: 01</p> <p data-bbox="1109 179 1345 212">Fecha: 05/09/08</p> <p data-bbox="1109 219 1321 253">Página 3 de 7</p>
---	--	--

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1. Generalidades

El centro analiza y toma decisiones sobre los resultados de las encuestas. Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje (PC08 y PC12) y los de inserción laboral, entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por los Centros de la UA (PC05 y PM01).

### 6.2. Decisión de la muestra a encuestar

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro aprueba a qué colectivos se va a encuestar (por ejemplo, estudiantes, PAS y PDI) y con que periodicidad, teniendo en cuenta la experiencia de los resultados obtenidos de encuestas previas y el procedimiento de Revisión, análisis y mejora continua del SIGC (PM01).

La UTC elabora las muestras y los cuestionarios a emplear en cada uno de estos procesos. La comisión de calidad puede decidir las posibles cuestiones a incluir en las futuras encuestas y que no fueron incluidas en la encuesta actual, así como posibles sugerencias sobre el proceso de realización de la encuesta con el apoyo del Secretariado de Calidad.

### 6.3. Encuestas e informe

La Unidad Técnica de Calidad revisa el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y lo pasa a los diferentes grupos de interés.

Dependiendo de cual sea el grupo de interés a encuestar, la Unidad Técnica de Calidad-Secretariado de Calidad, con la participación del centro, establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (papel, correo ordinario, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Con los resultados de las encuestas, la UTC elabora un informe en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe es enviado al Coordinador de Calidad de cada uno de los Centros para que lo revise y analice y haga los comentarios que considere oportunos a la UTC o el Secretariado de Calidad, si fuera necesario.

El Coordinador de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que la CGC analice esta información y establezca futuras acciones de mejora según el procedimiento PM01 Revisión, análisis y mejora continua del SIGC.

La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, puede proponer posibles cambios a introducir en los futuros procesos de realización de la encuesta.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p>	<p>Código: PA03 Revisión: 01 Fecha: 05/09/08 Página 4 de 7</p>
---	---	--

## 7. FORMATOS

- F01-PA03 Registro de los indicadores

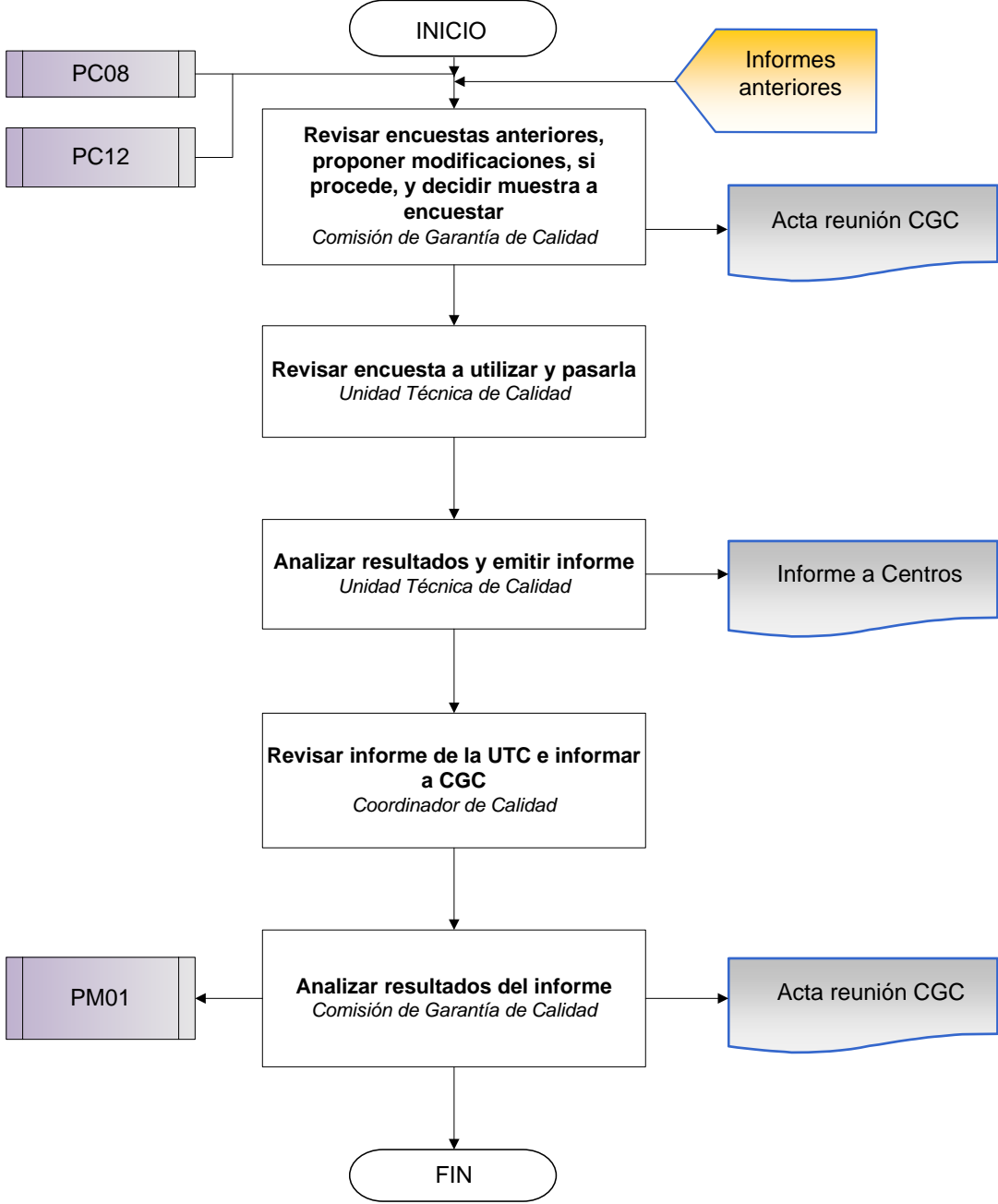
## 8. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés del Centro	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años
Acta de la CGC	Electrónico y papel	Coordinador de Calidad del Centro	6 años

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, una vez realizado su análisis, informará a la Junta de Centro sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo, se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso PC13 *Información Pública*.

**Anexo 1. Diagrama de flujo**



 <p data-bbox="236 199 464 253">Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p>	<p data-bbox="512 132 1082 203"><b>SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b></p>	<p data-bbox="1109 96 1348 248">Código: PA03 Revisión: 01 Fecha: 05/09/08 Página 6 de 7</p>
---	--	---

## Anexo 2. Ficha para el cálculo de indicadores

### FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN01-PA03, PORCENTAJE DE ENCUESTAS CUMPLIMENTADAS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
% de encuestas cumplimentadas	Conocer la eficacia del método del plan de recogida de encuestas	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UTC	Encuestas contestadas x100/nº total de encuestas entregadas	Se diferenciará entre los distintos modelos de encuesta. Y en el caso de que se haya diseñado algún modelo de encuesta adicional se incluirá éste en el registro del indicador.

### FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR IN02-PA03 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, REGISTRADO EN F01-PA03

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Nivel de satisfacción de los grupos de interés	Conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés del Centro y las posibles áreas en las que debe mejorar.	Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
Al elaborar el informe de la UTC	Calcular el promedio de la pregunta en que se valora la satisfacción general con la titulación	Se diferenciará entre los distintos grupos de interés.

