

ÍNDICE

1. OBJETO.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.
4. DEFINICIONES.
5. RESPONSABILIDADES.
6. DESARROLLO.
7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.
8. EVIDENCIAS.
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.
10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO.
11. FICHA RESUMEN.

PA03-Anexo01. Modelo de acta

PA03-Anexo02. Ficha para el registro de indicadores

PA03-Anexo03. Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de cada grupo de interés.

PA03-Anexo04. Encuesta de satisfacción del alumnado

PA03-Anexo05. Encuesta de satisfacción a titulados

PA03-Anexo06. Encuesta de satisfacción del personal académico


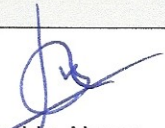
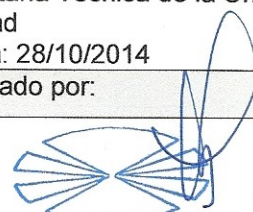
PA03-Anexo07. Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios.


PA03-Anexo08. Encuesta de satisfacción a los empleadores

PA03-Anexo09. Ficha para la definición de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES

Número	Fecha	Modificaciones
00	30/04/08	Edición inicial
1	30/04/13	Actualización del procedimiento y anexos
2	28/10/14	Modificación del Anexo 07 para que la encuesta de satisfacción del PAS recoja más cuestiones que afecten directamente a este colectivo (recomendación comisión evaluadora renovación de acreditación de títulos)

Elaborado por:	Revisado por:
 Fdo. Ana Beatriz Iglesias Blanco Secretaria Técnica de la Unidad Técnica de Calidad Fecha: 28/10/2014	 Fdo. Julio Ernesto Abalde Alonso Vicerrector de Títulos, Calidad y Nuevas Tecnologías Fecha: 28/10/2014
Aprobado por:	
 Fdo. Xosé Luis Armesto Barbeito Rector de la Universidad de A Coruña Fecha: 28/10/2014	

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Facultad de Economía y Empresa
--	---	--------------------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir cómo esta Facultad de Economía y Empresa garantiza:

- La medida y el análisis de los resultados de satisfacción de los grupos de interés.
- La obtención de información sobre las necesidades y expectativas de los mismos.
- La toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas, basada en dichos resultados.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos oficiales que se imparten en este centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA


- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos de la UDC.
- Programa FIDES-AUDIT.

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos pueden incluir estudiantado, profesorado, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): edita las encuestas, analiza los datos y elabora un informe por cada grupo de interés encuestado y para cada título que remite al/a la Vicedecano/a responsable de Calidad/Coordinador/a de Master.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Facultad de Economía y Empresa
--	---	--------------------------------------

Vicedecano/a responsable de Calidad/Coordinador/a de Master: recibe el informe que elabora la UTC y se lo remite a la CGC/CAM, según corresponda.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC)/Comisión Académica de Master (CAM): revisa las encuestas, propone modificaciones y establece los medios de recogida de datos. Analiza el/los informes elaborados por la UTC. Elabora el “Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés” y realiza la propuesta de acciones de mejora (PM01. *Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*).

Equipo directivo (ED): Tramita el “Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés” junto con las acciones de mejora establecidas a la JC. Difunde la información a todos los grupos de interés.

6. DESARROLLO

- La UTC solicita, anualmente, al Centro a través del/de la Vicedecano/a responsable de Calidad la revisión del texto de las encuestas que deberán cumplir al menos los criterios del programa FIDES-AUDIT.
- La CGC revisa las encuestas, propone las modificaciones que considere oportunas y establece los medios más acordes de los que disponga el centro o la universidad para recoger la información de cada uno de los grupos de interés a encuestar (papel, correo ordinario, correo electrónico, plataforma informática, encuesta telefónica, etc.).
- El/La Vicedecano/a responsable de Calidad comunica a la UTC las modificaciones, si las hubiere y los medios a través de los cuales se va recoger la información de cada grupo de interés.
- La UTC edita las encuestas y las envía al/a la Vicedecano/a responsable de Calidad para su administración o difusión de la información dependiendo de los medios de recogida de datos establecidos.
- Una vez cumplimentadas, la UTC analiza los datos y elabora un informe por cada grupo de interés encuestado y para cada título que se imparte en este centro y se los remite al/ a la Vicedecano/a responsable de Calidad. Este/a se lo envía al Coordinador/a de Master. Posteriormente, ambos se lo trasladan a la CGC/CAM, según corresponda.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Facultad de Economía y Empresa
--	---	--------------------------------------

- La CGC/CAM analiza los informes en base a los que elabora, anualmente, el “Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés” y realiza la propuesta de acciones de mejora (PM01. *Medición, análisis y mejora: análisis de resultados*), que envía al ED para su tramitación a la JC.
- Una vez finalizado el proceso, la UTC remite al/a la Vicedecano/a responsable de Calidad, para su archivo, las encuestas cumplimentadas que han sido objeto de análisis.


7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Los indicadores a utilizar en el proceso de medición, análisis y mejora son:

- IN01-PA03. Porcentaje de encuestas cumplimentadas
- IN02-PA03. Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés

8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de cada grupo de interés (PA03-Anexo03)	Papel y/o informático	Secretario/a de la CGC/CAM	6 años
Resultado de las encuestas	Papel y/o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad/Coordinador/a del Master	6 años
Encuestas cumplimentadas que han sido objeto de análisis	Papel y/o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad/Coordinador/a del Master	6 años
Registro de indicadores (PA03-Anexo02)	Papel o informático	Vicedecano/a responsable de Calidad/Coordinador/a del Master	6 años
Actas de la CGC/CAM y de la JC	Papel y/o informático	Secretario/a del órgano correspondiente	6 años

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Facultad de Economía y Empresa
--	---	--------------------------------------

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Atendiendo al procedimiento PC12. *Información pública*, el ED difunde la información de manera eficaz a todos los grupos de interés internos y externos de forma global.

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

No se considera necesaria su inclusión

11. FICHA RESUMEN

ÓRGANO RESPONSABLE		CGC
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Profesorado ✓ Estudiantado ✓ Egresados/as ✓ PAS ✓ Empleadores A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.
	RENDICIÓN DE CUENTAS	Atendiendo al procedimiento PC12. <i>Información pública</i> , el ED difunde la información de manera eficaz a todos los grupos de interés internos y externos de forma global.
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		Las reuniones de la CGC/CAM y de la JC
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		La UTC analiza los datos y elabora un informe por cada grupo de interés encuestado y para cada título que se imparte en este centro y se los remite al/ a la Vicedecano/a responsable de Calidad. Este/a se lo envía al Coordinador/a de Master. Posteriormente, ambos se lo trasladan a la CGC/CAM, según corresponda. La CGC/CAM analiza los informes en base a los que elabora, anualmente, el "Informe del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Facultad de Economía y Empresa
--	---	--------------------------------------

SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA	La CGC, anualmente, tras analizar los informes y los indicadores IN01-PA03 y IN02-PA03 realiza la propuesta de acciones de mejora.
---	--