

**PROCEDIMIENTO DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS  
Y SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**PR-051**

**REVISIÓN 4**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Natalia Loste</b> Técnico de Medio Ambiente 	<b>Alberto Martín</b> Técnico de Calidad 	<b>Andy Tunnicliffe</b> Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad 
Fecha: 09/07/2015	Fecha: 09/07/2015	Fecha: 09/07/2015

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO</b> .....	<b>3</b>
4.1. Identificación de grupos de interés .....	3
4.2. Herramientas de recogida de información .....	4
4.3. Publicación de información y rendición de cuentas a los grupos de interés .....	5
<b>5. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>8</b>
<b>6. FORMATOS</b> .....	<b>8</b>
<b>7. REGISTROS</b> .....	<b>8</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES</b> .....	<b>9</b>

## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para analizar las expectativas, necesidades y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés relacionados con la Universidad San Jorge.

Se pretende por lo tanto, asegurar la identificación, comprensión y comunicación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés para incluirlas en las especificaciones del servicio y estar en posibilidad de aumentar el grado de satisfacción de los mencionados grupos de interés.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios y programas formativos que oferta la Universidad a los distintos grupos de interés.

## **3. DEFINICIONES**

**Satisfacción de un grupo de interés:** Percepción del grupo de interés sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

## **4. DESARROLLO**

### **4.1. Identificación de grupos de interés**

Los grupos de interés de la Universidad San Jorge son los siguientes:

- Estudiantes.
- Personal Docente e Investigador.
- Personal Técnico y de Gestión.
- Sociedad:
  - Egresados.
  - Empleadores: empresas, colegios profesionales, asociaciones profesionales, etc.
  - Patronato de la Universidad.
  - Administración pública: DGA, Ministerio de Educación, etc.
  - Agencias de calidad: ACPUA, ANECA, etc.

## **4.2. Herramientas de recogida de información**

### *4.2.1. Especificación de herramientas*

Cada área o departamento de la Universidad que oferta un servicio es responsable de determinar y analizar las necesidades que los distintos grupos de interés, como usuarios, tienen del mencionado servicio, así como las expectativas que los usuarios tienen del mismo.

La Unidad Técnica de Calidad propone a las distintas áreas o departamentos, responsables de un servicio que se oferta a alguno de los grupos de interés, la aplicación de una o varias herramientas (generalmente encuestas) que permitan conocer el grado de satisfacción de los usuarios con el servicio.

En el caso de encuestas, el área o departamento, o bien presenta una propuesta a la Unidad Técnica de Calidad acerca de la encuesta a desarrollar, o bien solicita a la propia Unidad Técnica de Calidad que realice la propuesta de encuesta. En cualquier caso, el documento definitivo de encuesta debe ser aprobado tanto por el área o departamento como por la Unidad Técnica de Calidad.

### *4.2.2. Encuestas de satisfacción*

El área o departamento aportará la información necesaria para conocer qué aspectos le pueden interesar conocer del servicio que oferta, mientras que la Unidad Técnica de Calidad establecerá los requisitos mínimos de información que debería solicitar la encuesta, asesorará al área o departamento acerca de la forma de realizar las preguntas, la forma de la encuesta, etc.

De igual manera, la Unidad Técnica de Calidad se responsabilizará de, una vez aprobadas las distintas preguntas que incluirá la encuesta, darles el formato estándar e introducirlas en la herramienta informática EvaSys, para su gestión.

Salvo que para algún caso concreto se especifique lo contrario, la Unidad Técnica de Calidad es responsable de recoger las encuestas, tabularlas y obtener los resultados. Dichos resultados serán trasladados al área o departamento responsable del servicio analizado y, en general, a todas las personas, áreas o departamentos que necesiten los resultados obtenidos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con un servicio concreto de la Universidad, según se especifique en el correspondiente Procedimiento de Evaluación y Mejora.

Para el caso de herramientas de recogida de información distintas a encuestas, también se seguirá lo especificado en el correspondiente Procedimiento de Evaluación y Mejora (PEM).

#### *4.2.3. Otras herramientas*

El proceso de realización, gestión, recogida y obtención de los resultados de las distintas herramientas se encuentra documentado en los mencionados Procedimientos de Evaluación y Mejora que la Universidad desarrolla. Además de las encuestas de satisfacción, estas pueden incluir:

- Buzón de Sugerencias (toda la comunidad universitaria).
- Reclamaciones (estudiantes).
- Defensor universitario.
- Reuniones de delegados (estudiantes).
- Memorias de delegados (estudiantes).
- Comisiones de Calidad de los títulos (estudiantes, PDI y PTG).
- Comisiones de Evaluación Docente (PDI y estudiantes).
- Comisiones de Seguimiento (estudiantes, PDI y PTG).
- Comité de Calidad y Medio Ambiente (estudiantes, PDI y PTG).
- Memoria de evaluación docente (PDI).
- Reuniones de coordinación docente (PDI).
- Juntas de evaluación (PDI).
- Focus groups de titulados (sociedad).
- Informes de agencias de calidad (sociedad).
- Informes de evaluadores externos (sociedad).
- Comité de expertos (sociedad).

#### **4.3. Publicación de información y rendición de cuentas a los grupos de interés**

La información recibida por los distintos grupos de interés, así como la rendición de cuentas realizada a los mismos, se realiza con respecto a los aspectos indicados a continuación, incluidos en las directrices del Programa AUDIT.

##### *4.3.1. Política y objetivos de calidad*

La publicación y rendición de cuentas relativas a la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad se define dentro del **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033)**.

#### *4.3.2. Declaración Medioambiental*

La publicación de la información completa que se ofrece al público y a otras partes interesadas en la **Declaración Medioambiental (DI-060)** según se establece en el Anexo IV del Reglamento N° 1221/2009 se define dentro del **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033)**.

#### *4.3.3. Calidad de las titulaciones*

La publicación y rendición de cuentas relativas a la calidad de las titulaciones se define dentro de los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018)**.
- **Procedimiento para la Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022)**.
- **Procedimiento para la Extinción de un Título o Plan de Estudios (PR-045)**.
- **Procedimiento de Realización de Modificaciones en Títulos Oficiales (PR-046)**.

#### *4.3.4. Resultados del aprendizaje de los estudiantes*

La publicación y rendición de cuentas relativas a los resultados del aprendizaje de los estudiantes se define dentro del **Procedimiento para la Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041)**.

#### *4.3.5. Política de personal*

La publicación y rendición de cuentas relativas a la política de personal se define dentro del **Procedimiento para la Definición de la Política de Personal (PR-035)**.

#### *4.3.6. Adecuación de recursos materiales y servicios*

La publicación y rendición de cuentas relativas a la adecuación de los recursos materiales y de los servicios se define dentro del **Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales (PR-050)** y del **Procedimiento para la Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052)**.

#### *4.3.7. Resultados*

La publicación y rendición de cuentas relativas a los resultados se define dentro de los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento para la Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041).**
- **Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Investigación (PEM9).**
- **Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10).**

Asimismo, y complementariamente a las herramientas descritas en los anteriores procedimientos, se utilizan otras herramientas para la publicación de resultados y rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés, como pueden ser la Memoria Académica de la Universidad o diferentes informes y/o estudios, como por ejemplo el Estudio de Impacto Social y Económico de la Universidad San Jorge, realizado con motivo del X aniversario de la fundación de la Universidad.

## 5. RESPONSABILIDADES

### Área o departamento responsable de un servicio

- Determina y analiza las necesidades que los grupos de interés tienen del servicio que oferta.
- Presenta, en su caso, una propuesta de la encuesta a desarrollar.
- Solicita a la Unidad Técnica de Calidad, en su caso, una propuesta de la encuesta a desarrollar.
- Aprueba, junto a la Unidad Técnica de Calidad, la encuesta definitiva.
- Aporta la información acerca de qué aspectos le interesa conocer en la encuesta.

### Unidad Técnica de Calidad

- Propone las herramientas a utilizar para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de un servicio.
- Aprueba, junto al área o departamento responsable del servicio, la encuesta definitiva.
- Establece los requisitos mínimos que debe contener una encuesta.
- Asesora al área o departamento acerca de la realización de una encuesta.
- Maqueta la encuesta una vez aprobada.
- Realiza la recogida, tabulación y obtención de resultados.
- Traslada los resultados a la personas correspondientes, para su estudio.

## 6. FORMATOS

No aplica.

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Encuestas	3 años	UTC	P
Resultados de encuestas	-	UTC	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
4	Se incluye la publicación de la Declaración Medioambiental que establece el Reglamento EMAS.	Natalia Loste	09/07/15
3	Inclusión explícita del Patronato de la Universidad como grupo de interés representativo de la sociedad. Creación del apartado 4.3, para incluir la publicación de información y rendición de cuentas realizada a los grupos de interés.	Alberto Martín	16/02/15
2	Modificación del logotipo de la Universidad.	Natalia Vallés	12/12/11
1	Modificación del nombre de los grupos de interés.	Alberto Martín	09/06/11
0	Documento original		