

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

PR-051

REVISIÓN 7

Realizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Natalia Loste Técnico de Medio Ambiente	Alberto Martín Técnico de Calidad	Andy Tunnicliffe Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad
Fecha: 19/12/2018	Fecha: 19/12/2018	Fecha: 19/12/2018

ÍNDICE

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

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.
- Proveedores.
- 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. Determinación de necesidades y expectativas

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.

Para la determinación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés se dispone de una serie de herramientas de recogida de información que se detallan a continuación. Cada área asegura que las herramientas disponibles permiten la recogida de la información necesaria para determinar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y las utiliza adecuadamente. Si un área considera que no dispone de las herramientas necesarias lo comunicará a la Unidad Técnica de Calidad para proponer nuevas herramientas o mejorar las ya existentes.

4.3. Herramientas de recogida de información

4.3.1. 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).

4.3.2. 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).
- Memorias anuales de las titulaciones (estudiantes, PDI y PTG).
- Comisiones de Calidad de los títulos (estudiantes, PDI y PTG).
- 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).

4.4. 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 PACE de ACPUA.

4.4.1. Política y objetivos del SGI

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

4.4.2. 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 Nº 1221/2009 se define dentro del **Procedimiento de Control Operacional, Seguimiento y Medición de Aspectos Ambientales (PR-077)**.

4.4.3. 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 Oficial (PR-045).**
- **Procedimiento de Realización de Modificaciones de Planes de Estudios de Títulos Oficiales (PR-046).**

4.4.4. 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)**.

4.4.5. 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)**.

4.4.6. 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)**.

4.4.7. 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).**

Toda la información correspondiente a títulos oficiales (grado, máster y doctorado) queda recogida en las Memorias Anuales del programa, que se publican en el apartado correspondiente de la página web, y se envían a la ACPUA para el seguimiento de los títulos.

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 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 herramienta a desarrollar.
- Solicita a la Unidad Técnica de Calidad, en su caso, una propuesta de la herramienta a desarrollar.
- Aprueba, junto a la Unidad Técnica de Calidad, la herramienta definitiva.
- Aporta la información acerca de qué aspectos le interesa conocer en la herramienta.

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 herramienta definitiva.
- Establece los requisitos mínimos que debe contener una herramienta, en su caso.
- Asesora al área o departamento acerca de la utilización de una herramienta.
- Maqueta la encuesta, en su caso, 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	1 año	UTC	P
Resultados de encuestas	-	UTC	I

Soporte: P Papel, I Informático

8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
7	Revisión general del procedimiento.	Alberto Martín	19/12/18
6	Inclusión del apartado 4.2. Determinación de necesidades y expectativas.	Alberto Martín	08/10/18
5	Actualización general del procedimiento.	Alberto Martín	04/08/17
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		