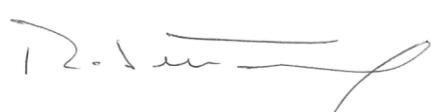
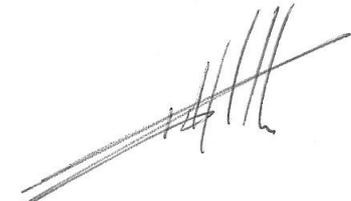


RECOGIDA Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

P06/SP04

CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gabinete de Calidad y Estudios	Secretario General	Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 08/09/2016	Fecha: 08/09/2016	Fecha: 08/09/2016

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: Recogida y Análisis de la Información sobre la satisfacción de los grupos de interés		
Código: P06/SP04	Revisión: 1	Fecha: 08/09/2016
Descripción: Subproceso establecido para definir el seguimiento, la medición y el análisis de los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés en la Universidad Europea del Atlántico. Se incluye y responde a la Directriz AUDIT "Gestión de los Resultados de la Formación", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.		
Propietario: Gabinete de Calidad y Estudios.		

RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
00	24/04/2014	Borrador inicial	Todas
01	08/09/2016	Añadida descripción del procedimiento, actualizado diagrama de flujo, responsables, indicadores y archivo	Todas



Índice

1. Definición	4
1.1. Objeto	4
1.2. Cliente(s)	4
1.3. Alcance.....	4
1.4. Referencias	4
1.5. Definiciones	4
2. Descripción del Proceso	5
3. Diagrama de flujo.....	6
4. Responsabilidades	7
5. Conexión con otros subprocesos	7
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	8
7. Archivo.....	8

1. Definición

1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico realizar la recopilación, el análisis y el uso de los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés en la Universidad Europea del Atlántico.

Responde a la Directriz AUDIT “Gestión de los Resultados de la Formación”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria.

1.2. Cliente(s)

Todo el conjunto de grupos de interés definidos por la Universidad Europea del Atlántico.

1.3. Alcance

Es de aplicación a todos los Títulos universitarios oficiales impartidos en la Universidad Europea del Atlántico, así como a todos los procesos definidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).

1.4. Referencias

-  Real Decreto 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.
-  Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico, en vigencia.

1.5. Definiciones

- Grupos de Interés: todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad.

2. Descripción del Proceso

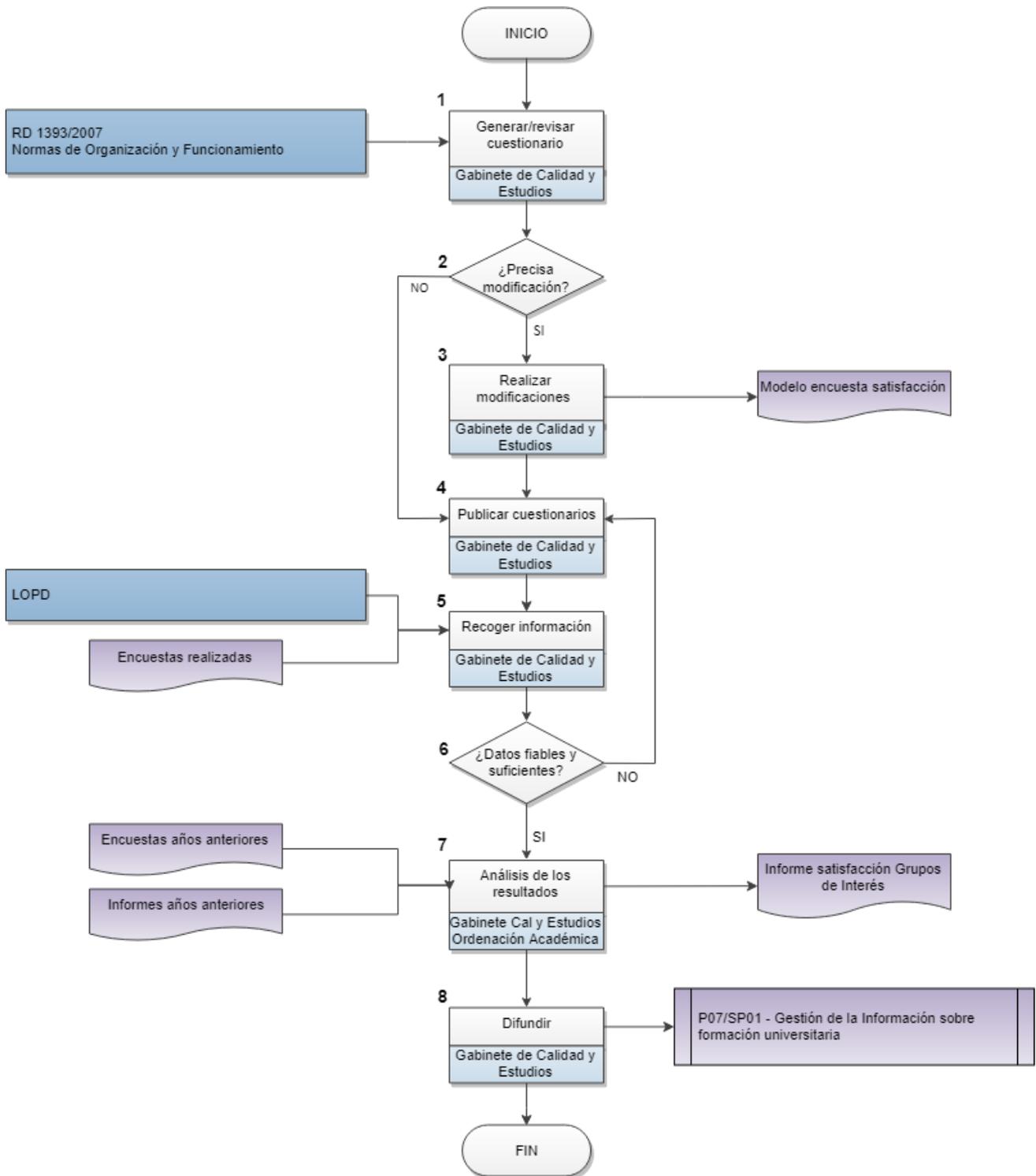
El Gabinete de Calidad y Estudios revisará los modelos de encuestas de satisfacción a los grupos de interés para adaptarlas a las necesidades del SGIC. En caso de detectarse necesario, se modificarán las encuestas para adecuarlo a la nueva situación del SGIC.

El Gabinete de Calidad y Estudios publicará las encuestas, notificándolo a los grupos de interés implicados en las mismas, indicando claramente el periodo de participación válida mediante la definición de la fecha de cierre de los cuestionarios.

Pasado el tiempo establecido en la convocatoria de participación de la encuesta el Gabinete de Calidad y Estudios procederá a la recopilación de la información.

El Gabinete de Calidad y Estudios junto al Vicerrectorado de Ordenación Académica analizará los datos recopilados, comparándolos con los obtenidos en años anteriores, generando un informe que incluya el resultado de este análisis.

3. Diagrama de flujo



4. Responsabilidades

Paso	Gabinete de Calidad y Estudios	Vicerrectorado Ordenación Académica	Rectorado	Personal Universidad	Alumnos	Empresas
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

: Decide - : Ejecuta - : Participa - : Es informado

5. Conexión con otros subprocesos

P01/SP01 - Revisión de la política y los objetivos de calidad

P02/SP01 - Diseño de la Oferta Formativa

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P03/SP01 - Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes

P03/SP02 - Orientación al Estudiante

P03/SP03 - Valoración del Progreso y de los Resultados del Aprendizaje

P03/SP04 - Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes

P03/SP05 - Gestión y Revisión de la Orientación Profesional

P03/SP06 - Gestión y Revisión de las Prácticas Externas

P03/SP07 - Gestión y Revisión de Reclamaciones/Quejas/Consultas y Sugerencias

P03/SP08 - Desarrollo de la Enseñanza

P04/SP01 - Definición y Revisión de la Política de Personal Docente e Investigador, y de Administración y Servicios

P04/SP02 - Captación y Selección de Personal de Administración y Servicios y Personal Docente e Investigador

P04/SP03 - Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador

P04/SP04 - Formación de Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador

P05/SP01 - Gestión de Recursos Materiales

P05/SP02 - Gestión de Servicios

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC

P07/SP01 - Gestión de la Información sobre Formación Universitaria

6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
IN-130	Grado de satisfacción global del PDI
IN-131	Grado de satisfacción global del PAS
IN-132	Grado de satisfacción de los empleadores
IN-133	Grado de satisfacción de los estudiantes

7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
	Encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios
	Resultado del análisis	Gabinete de Calidad y Estudios
	Modelo de encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios

El soporte de archivo será digital o papel, y el tiempo de conservación será de seis años.