

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 a estudiantes

PA03-Anexo05. Encuesta de satisfacción a titulados

PA03-Anexo06. Encuesta de satisfacción del profesorado

PA03-Anexo07. Encuesta de satisfacción del PAS.

PA03-Anexo08. Encuesta de satisfacción al colectivo de empleadores

PA03-Anexo09. Ficha para la definición de indicadores

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
B00	07/01/08	Edición inicial
1	07/02/08	Introducción de las modificaciones sugeridas por la ACSUG
2	18/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
3	4/04/2013	Actualización manual y procedimientos



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**SATISFACCION, EXPECTATIVAS
Y NECESIDADES**

EUDI
Escuela
Universitaria de
Diseño Industrial

Elaborado por:	Revisado por:
Fdo. Miguel Ángel González Valerio Director UTC Fecha: 4 de abril de 2013	Fdo. Julio Abalde Alonso Vicerrector de Títulos, Calidad y Nuevas Tecnologías Fecha: 4 de abril de 2013
Aprobado por:	Aprobado por:
Fdo. Xose Luís Armesto Barbeito Rector de la Universidade da Coruña Fecha: 4 de abril de 2013	

1. OBJETO.

El objeto del presente procedimiento es definir cómo este Centro 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): es responsable de editar, analizar, emitir informe de las encuestas de los diferentes grupos de interés y remitírselo al PRCC.

Subdirector Responsable de Calidad / Coordinador de Master: revisa la información que le envía la UTC referente a la satisfacción, las expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés e informa a la CGC.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC)/Comisión Académica de Master (CAM): analiza la información que le facilita el Subdirector de Calidad /Coordinador de Master, elabora el “Informe anual 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*)

6. DESARROLLO.

- La UTC solicita, anualmente, al Centro a través del Subdirector de Calidad: la revisión del texto de las encuestas que deberán cumplir al menos los criterios del programa FIDES-AUDIT, y la identificación de los grupos de interés particulares.
- La revisión de encuestas y la identificación de grupos, será hecha por el ED/Coordinador del Master, o comisión en la que delegue.
- El Subdirector de Calidad, comunica a la UTC las propuestas si las hubiere.
- La UTC edita las encuestas y las envía al Subdirector de Calidad para su administración a los distintos grupos de interés, para lo que solicitará la colaboración que considere oportuna.
- Una vez cumplimentadas el Subdirector de Calidad las envía a la UTC que analiza los datos y elabora un informe que le remite a este y posteriormente traslada a la CGC/CAM.
- La CGC/CAM evalúa la información facilitada, elabora el “Informe anual 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 para su revisión al ED para su tramitación a la JC.
- Una vez finalizado el proceso la UTC remite al centro, para su custodia, 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 serán:

- 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 anual del centro sobre la satisfacción y expectativas de cada grupo de interés	Papel y/o informático	Secretario/a de la CGC/CAM	6 años
Resultado de las encuestas	Papel y/o informático	Subdirector de Calidad /Coordinador del Master	6 años
Encuestas cumplimentadas que han sido objeto de análisis	Papel	Secretario del Centro	6 años
Registro de indicadores (PA03-Anexo02)	Papel o informático	Subdirector de Calidad /Coordinador del máster	6 años
Acta de la JC en que se informa sobre los resultados de satisfacción y expectativas de los distintos grupos de interés.	Papel y/o informático	Secretario/a de Centro	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La CGC/CAM evalúa la información facilitada y elabora las propuestas de mejora y el “Informe anual del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés”, que envía al ED para su revisión y posterior tramitación a la JC.

Asimismo, 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"> ✓ <u>Profesorado</u> ✓ <u>Estudiantado</u> ✓ <u>Egresados/as</u> ✓ <u>PAS</u> ✓ <u>Empleadores</u> <p>A través de la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ PRCC/Coordinador del Máster
	RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>La CGC/CAM evalúa la información facilitada y elabora las propuestas de mejora y el “Informe anual del centro sobre la satisfacción y expectativas de los grupos de interés”, que envía al ED para su revisión y posterior tramitación a la JC.</p> <p>Asimismo, 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.</p>
MECANISMOS TOMA DE DECISIONES		<p>Las reuniones del ED con el Subdirector de Calidad / Coordinador de Master, de la CGC/CAM y de la JC</p>
RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN		<p>La UTC edita las encuestas y las envía al Subdirector de Calidad para su administración a los distintos grupos de interés, para lo que solicitará la colaboración que considere oportuna.</p> <p>Una vez cumplimentadas el Subdirector de Calidad las envía a la UTC que analiza los datos y elabora un informe que le remite a este y posteriormente traslada a la CGC/CAM para su revisión por el ED y posterior tramitación a la JC.</p>



**SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y
MEJORA**

Las encuestas a los grupos de interés son conformes al programa FIDES-AUDIT. La revisión de encuestas y la identificación de grupos, será hecha por el ED/Coordinador del Master, o comisión en la que delegue. De los resultados de las encuestas de satisfacción se extraen las propuestas de mejora oportunas