

INDICE

1. OBJETO.
2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
3. DESARROLLO
4. MEDIDAS, ANALISIS Y MEJORA CONTINUA.
5. EVIDENCIAS.

Anexo 1 Ficha IN01-PA03 Encuestas cumplimentadas

Anexo 2 Ficha IN02-PA03 Nivel de satisfacción de los distintos Grupos de Interés

Anexo 3 Ficha IN03-PA03 Asistentes a grupos focales

RESUMEN DE REVISIONES		
Numero	Fecha	Modificaciones
00	septiembre 2018	Revisión inicial
01	marzo 2019	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT

		Fecha
Elaborado por:	Coordinadora de Calidad	marzo 2019
Revisado por:	Comisión Aseguramiento de Calidad	marzo 2019
Visto bueno por:		
Informado y aprobado en:	Junta de Escuela	marzo 2019

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo ENAE garantiza que se miden y analizan los resultados de la satisfacción de sus grupos de interés (GI), así como que se obtiene información sobre sus necesidades y expectativas, la cual se utiliza para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Coordinador/a de Calidad del Centro (CC): Propietario/a del proceso. Recopilar la información proporcionada por los distintos grupos de interés e informar a la CAC. Proponer a la CAC un plan de recogida de opiniones anual y coordinar dicho plan.

Comisiones de titulación (en su caso): Realizar los análisis y propuestas a nivel de titulación y reportar a la CAC.

Unidad para la Calidad (UC): Elaborar modelos de encuestas para conocer la satisfacción, necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. Asesorar a los Centros en su aplicación y, si es el caso, elaborar el informe de los resultados y hacerlo llegar al Coordinador/a de Calidad.

Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro (CAC): Aprobar el plan de recogida de opiniones, analizar los informes de resultados que le facilita el/la CC y hacer las propuestas de mejora que considere oportunas.

3. DESARROLLO

ENAE se dota de procedimientos, como el presente, que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Este procedimiento es igualmente válido para conocer sus necesidades y expectativas.

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento constituyen, junto a los procedentes del resto de procesos, la entrada para la toma de decisiones en cuanto a la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en ENAE.

Para conocer la satisfacción, necesidades y expectativas, la Comisión de Aseguramiento de Calidad de ENAE, elaborará un **plan de recogida de opiniones**, reflejando a qué grupos de interés consultar; qué información interesa obtener; en qué momento (cuándo y periodicidad) y cómo hacerlo (encuestas, grupos focales, etc.).

Para facilitar la obtención de la información vía encuestas, la UC establecerá varios modelos, según grupo de interés, aplicables principalmente vía informática utilizando la aplicación "Encuestas" desarrollada por ATICA y que podrán ser particularizados por ENAE atendiendo a sus diferentes peculiaridades. En cualquier caso, la encuesta necesariamente deberá contener los elementos obligatorios para los procesos de acreditación. Esta aplicación informática proporciona el correspondiente informe de resultados.

Caso de llevarse a cabo un grupo focal o reunión con el grupo de interés seleccionado, se levantará acta por parte del Coordinador/a de Calidad o quién dirija la reunión, con las conclusiones alcanzadas.

El/la Coordinador/a de Calidad informará a la Comisión de Aseguramiento de Calidad de ENAE sobre los resultados obtenidos (acta de reunión o informe de aplicación de cuestionarios, resultado de los indicadores del proceso: *IN01-PA03*, *IN02-PA03* e *IN03-PA03*, con el fin de proceder a su análisis y su consideración para el establecimiento de posibles acciones de mejora.

En el caso de que las comisiones académicas de los títulos fueran las encargadas de realizar el análisis de satisfacción de sus grupos de interés, el/la Coordinador/a de Titulación deberá hacer llegar al Coordinador/a de Calidad de ENAE las principales conclusiones del análisis y las propuestas de mejora derivadas del mismo. El/la CC, a su vez, informará en CAC.

4. MEDIDAS, ANALISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de encuestas y de la medida de la satisfacción de los grupos de interés, en su caso, los indicadores a utilizar y cuyas fichas de cálculo se exponen en los Anexos 1, 2 y 3, son:

- *Ficha IN01-PA03 Encuestas cumplimentadas.*
- *Ficha IN02-PA03 Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.*
- *Ficha IN03-PA03 Asistentes a grupos focales.*

5. EVIDENCIAS

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Plan de recogida de opiniones	Informático	Aplicación UNICA	6 años
Resultados del Plan de recogida de opiniones	Informático	Aplicación UNICA	6 años
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés de ENAE o acta de reunión (grupo focal)	Informático	Aplicación UNICA	6 años
Actas de las CAC	Informático	Aplicación UNICA	6 años