



## INDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DEFINICIONES
4. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
5. DESARROLLO
6. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
8. EVIDENCIAS
9. RENDICIÓN DE CUENTAS
10. RESUMEN DEL PROCESO
  - 10.1 Diagrama de flujo del proceso
  - 10.2 Ficha resumen

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		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/07	Edición inicial
01	20/07/09	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación

		Fecha
Elaborado por:	Unidad para la Calidad	Enero 2015
Revisado por:	Jefa de Área de Calidad e Innovación	Mayo 2015
Aprobado por:	Vicerrector de Estudiantes, Calidad e Igualdad	Octubre 2015
Informado en:	Consejo de Gobierno	Octubre 2015

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo los Centros de la Universidad de Murcia garantizan que se miden y analizan los resultados de satisfacción de sus grupos de interés (GI), así como que 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. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en los Centros de la UMU.

## 3. DEFINICIONES

**Grupo de interés (ver MSGIC cap. 4):** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, egresados, profesores, PAS, administraciones públicas, empleadores, colegios profesionales y sociedad en general.

**Grupo focal:** Conjunto de personas reunidas por un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión para escucharlos hablar sobre un tema.

## 4. 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 CGC. Proponer a la CGC 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 CGC.

**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 informe de los resultados y hacerlo llegar al Coordinador/a de Calidad.

**Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):** 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.

## 5. DESARROLLO

Los centros de la UM se dotan de procedimientos, como el presente, que garantizan 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 por los centros de la UMU (PM01 *Medición, análisis y mejora*).

Para conocer la satisfacción, necesidades y expectativas, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, 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 cada Centro 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 Garantía de Calidad del Centro 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 (*PM01 Medición, análisis y 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 del Centro las principales conclusiones del análisis y las propuestas de mejora derivadas del mismo. El/la CC, a su vez, informará en CGC.

## 6. MEDIDAS, ANÁLISIS 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 I, II y III, 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.*

## 7. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Este procedimiento no define formatos específicos, sino que utilizará los procedentes de la aplicación UNICA

## 8. EVIDENCIAS

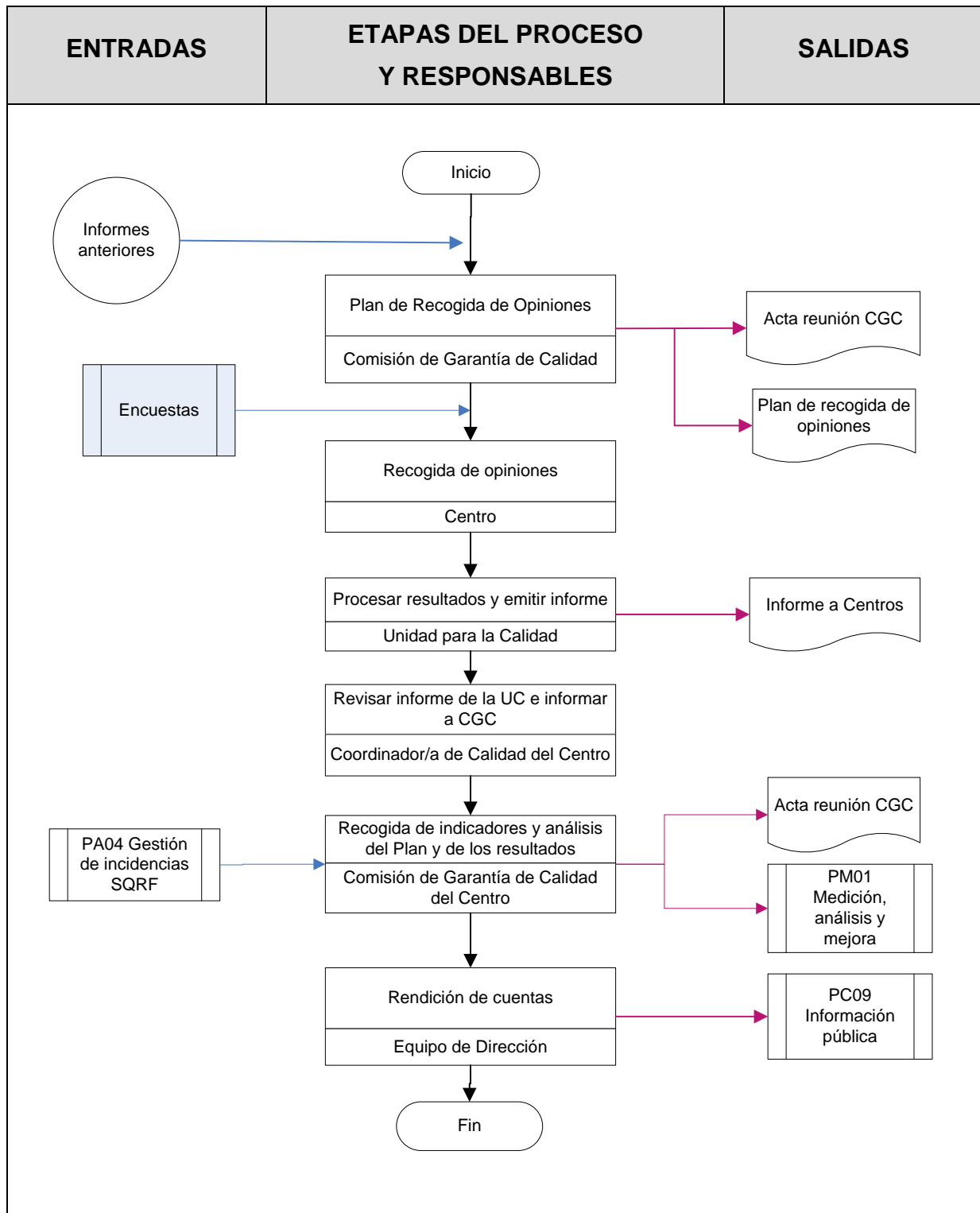
Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Punto de archivo de la evidencia	Tiempo de conservación
Plan de recogida de opiniones	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años
Resultados del Plan de recogida de opiniones	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés del Centro o acta de reunión (grupo focal).	Papel y/o informático	Punto de Calidad/Aplicación informática UNICA	6 años
Actas de las CGC	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años

## 9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

El Equipo de Dirección, una vez realizado el análisis por parte de la CGC, informará a la Junta de Centro sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso **PC09 (Información pública)**.



**10. RESUMEN DEL PROCESO**  
**10.1 Diagrama de flujo del proceso**



## 10.2. Ficha resumen

RESPONSABLE	TIPO	OBJETIVO
Coordinador/a de Calidad	A	Definir cómo los Centros de la UMU garantizan que se miden y analizan los resultados de satisfacción de sus grupos de interés, así como que obtiene información sobre sus necesidades y expectativas, la cual se utiliza para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.
<b>PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES</b>		
<p><b>Coordinador/a de Calidad del Centro (CC):</b> Propietario/a del proceso. Recopilar la información proporcionada por los distintos GI e informar a la CGC. Proponer a la CGC un plan de recogida de opiniones anual y coordinar dicho plan.</p> <p><b>Comisiones de titulación (en su caso):</b> Realizar los análisis y propuestas a nivel de titulación y reportar a la CGC.</p> <p><b>Unidad para la Calidad (UC):</b> 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 informe de los resultados y hacerlo llegar al Coordinador de Calidad.</p> <p><b>Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):</b> Aprobar el plan de recogida de opiniones, analizar los informes de resultados que le facilita el CC y hacer las propuestas de mejora que considere oportunas.</p>		
<b>GGII IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Profesorado y personal de apoyo, estudiantes, y PAS:</u> A través de sus representantes en Junta de Centro y Comisión de Garantía de Calidad, además aportan información por medio de las encuestas y presentación de sugerencias.</li> <li>✓ <u>Equipo de Dirección:</u> Además de su participación en CGC, Junta de Centro, mediante sus propias reuniones, informes o comunicaciones.</li> <li>✓ <u>Egresados/as:</u> Aportando información mediante encuestas, reuniones, etc.</li> <li>✓ <u>Empleadores/as:</u> Aportando información mediante encuestas, reuniones, etc.</li> </ul>		
<b>INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO.</b>	<b>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN01-PA03 Encuestas cumplimentadas.</li> <li>• IN02-PA03 Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.</li> <li>• IN03-PA03 Asistentes a grupos focales.</li> </ul>	La CGC en sus reuniones trimestrales y tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, realiza propuestas de mejora. Para ello tendrá en cuenta el análisis del Plan de recogida de opiniones y los resultados obtenidos.	
<b>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA. TOMA DE DECISIONES</b>		
La CGC en sus reuniones trimestrales, realiza el seguimiento, control y toma de decisiones del proceso. Además, tras analizar los valores obtenidos de los indicadores, se harán propuestas de mejora.		
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>		
Teniendo en cuenta el proceso PC09 ( <b>Información pública</b> ) el Centro procede a informar a los diferentes grupos de interés.		