



## ÍNDICE

### **1. OBJETO**

### **2. RESPONSABILIDADES**

### **3. DESARROLLO**

### **4. MEDIDAS, ANÁLISIS 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**

Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/2007	Edición inicial
01	20/07/2009	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación
04	29/06/2018	Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.

		Fecha
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Mayo 2018
Revisado por	Jefa de Área de Calidad e Innovación y Coordinador de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2018
Visto Bueno por	Vicerrector de Calidad, Cultura y Comunicación	Mayo 2018
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Junio 2018

## 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 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. 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

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 UM.

Para conocer la satisfacción, necesidades y expectativas, la Comisión de Aseguramiento 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 Aseguramiento 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

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 CAC.

#### 4. 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 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 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).	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años
Actas de las CAC	Informático	Aplicación informática UNICA	6 años