

PA03 SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES

ÍNDICE

1. OBJETO
2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES
3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN
4. DESARROLLO
5. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
6. RENDICIÓN DE CUENTAS
7. 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 reuniones o grupos focales

Unidad para la Calidad
Edificio Luis Vives, 2ª planta
Campus de Espinardo
30100 — Murcia
ESPAÑA

unica@listas.um.es
Tlf.: 868 88 7551

www.um.es/web/unica/



RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	27/12/2007	Edición inicial
01	20/07/2009	Revisión
02	15/11/2011	Revisión completa del SGIC tras normativa seguimiento
03	02/10/2015	Revisión completa del SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación
04	29/06/2018	Revisión completa del SAIC para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT
05	29/09/2023	Revisión completa del SAIC. Adaptación al RD 640/2021, RD 822/2021 y AUDIT Internacional

Fecha		
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Abril 2023
Revisado por	Coordinadora General de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2023
Visto Bueno por	Vicerrectora de Coordinación y Calidad	Julio 2023
Informado y aprobado en	Consejo de Gobierno	Septiembre 2023



1. OBJETO

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

2. PARTICIPANTES Y RESPONSABILIDADES

Equipo de Dirección del Centro. Proponer un plan de recogida de opiniones anual en el Centro que permita recoger la satisfacción, expectativas y necesidades de sus grupos de interés. Difundir dicho plan de recogida de opiniones entre los distintos grupos de interés del Centro. Asegurar la ejecución de recogida de la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés del Centro.

Comisión Académica de Titulación. Comprobar la adecuación de las actividades emprendidas para la recogida de opiniones de los grupos de interés. Realizar el análisis de los resultados de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la titulación y, en su caso, establecer propuestas de mejora. Elaborar un informe de seguimiento de titulación anual y proponer, en su caso, acciones de mejora para trasladarlas a la Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC) del Centro.

Coordinador/a de Calidad del Centro. Recopilar la información proporcionada por las distintas comisiones académicas de titulación del Centro y los distintos grupos de interés. Velar por el adecuado análisis de la información recogida en la CAC. Elaborar y coordinar un plan de recogida de opiniones anual. Comprobar la adecuada publicidad del plan de recogida de opiniones del Centro.

Comisión de Aseguramiento de Calidad (CAC). Analizar los resultados de satisfacción, expectativas y necesidades de todas las titulaciones que imparte el Centro. Elaborar un informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, proponer acciones de mejora.



Junta de Centro. Aprobar el plan de recogida de opiniones y el informe de seguimiento anual del Centro sobre la satisfacción y, en su caso, los planes de mejora que puedan llevar incorporados, gestionando la puesta en marcha de las acciones aprobadas.

3. GRUPOS DE INTERÉS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Grupos de interés: estudiantado, PDI, PAS, gestoras/es universitarios, empleadores/as, egresados/as, administraciones educativas, sociedad.

Mecanismos de participación: los grupos de interés, tanto internos como externos a la comunidad universitaria, podrán hacer aportaciones sobre los procesos de satisfacción, expectativas y necesidades a través de las encuestas o grupos focales o haciendo sugerencias (PA04. *Gestión de incidencias S-Q-R-F*) o participando, a través de sus representantes, en las reuniones de las distintas comisiones o grupos a los que pertenezcan.

4. DESARROLLO

Los Centros de la UMU 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 expectativas y necesidades.

Los resultados obtenidos de los análisis realizados constituyen, junto a los procedentes del resto de procesos, una fuente de información para la toma de decisiones en cuanto a la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por los Centros de la UMU. Se trata de un proceso transversal cuyos resultados son utilizados para analizar la gestión del resto de procesos.

El Equipo de Dirección del Centro asegura la adecuada difusión de la recogida de satisfacción, expectativas y necesidades de sus grupos de interés (PC09. *Información pública*).

Para conocer la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro elabora un plan de recogida de opiniones anual, a propuesta del Equipo de Dirección del Centro, que refleja la información que se debe recoger, en qué momento (cuándo y periodicidad) y cómo hacerlo (encuestas,



grupos focales, etc.). Caso de llevarse a cabo un grupo focal o reunión con un grupo de interés seleccionado, se levantará acta por parte del Coordinador o de la Coordinadora de Calidad del Centro o quien dirija la reunión, con las conclusiones alcanzadas.

La Comisión Académica de Titulación comprueba la adecuación de las actividades utilizadas en la recogida de la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la titulación.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro informa a la CAC sobre los resultados obtenidos en cada una de las titulaciones que imparte el Centro con el fin de proceder a su análisis y su consideración para el establecimiento de posibles acciones de mejora (PM01. *Plan de acción de mejoras*).

En las actas de los diferentes órganos colegiados deben quedar reflejados los acuerdos y conclusiones sobre los procesos de satisfacción, expectativas y necesidades.

5. 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, se utilizarán los siguientes indicadores:

- ✓ IN01-PA03. Encuestas cumplimentadas.
- ✓ IN02-PA03. Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.
- ✓ IN03-PA03. Asistentes a reuniones o grupos focales.

La Comisión Académica de Titulación elabora un informe de seguimiento de titulación anual (F03-PE02). La CAC recopila los informes de seguimiento anuales de todas las titulaciones que imparte el Centro, pudiendo introducir cambios, para elaborar el informe de seguimiento anual del Centro.

Los informes de seguimiento contienen, entre otros, el análisis de los resultados de este procedimiento para proponer, en su caso, acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejora*). Se tendrán en cuenta todas las fuentes de información disponibles.



La Junta de Centro aprueba el informe de seguimiento anual del Centro. Además, aprueba las acciones de mejora (PM01. *Plan de acciones de mejoras*) y vela por su implementación.

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se realiza a los distintos grupos de interés en la CAC.

La memoria anual de calidad de la UMU recoge un informe detallado por Centro sobre su actividad que se presenta tanto en Claustro como en Consejo Social.

7. EVIDENCIAS

Identificación	Punto de archivo
Registro de indicadores	Aplicación UNICA
Actas: acuerdos sobre los procedimientos de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés de la titulación (Comisión Académica de Titulación)	Aplicación UNICA
Actas: informe de seguimiento anual de la titulación donde se incluyan los resultados de este procedimiento y, en su caso, las acciones de mejora propuestas (Comisión Académica de Titulación)	Aplicación UNICA
Actas: acuerdos del grupo o reunión focal sobre los procedimientos de satisfacción, expectativas y necesidades de titulación o Centro (grupo o reunión focal)	Aplicación UNICA
Actas: acuerdos sobre los procedimientos de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés del Centro (CAC)	Aplicación UNICA
Actas: informe de seguimiento anual del Centro donde se incluyan los resultados de este procedimiento y, en su caso, las	Aplicación UNICA



acciones de mejora propuestas (CAC)	
Actas: aprobación del plan de recogida de opiniones (Junta de Centro)	Aplicación UNICA
Actas: aprobación del informe de seguimiento anual sobre los resultados de este procedimiento y, en su caso, del plan de acciones de mejora de las titulaciones del Centro (Junta de Centro)	Aplicación UNICA
Memoria anual de calidad de la UMU (Vicerrectorado competente en materia de Calidad)	Página web del Vicerrectorado competente en materia de Calidad

