


 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

Procedimiento de Satisfacción de los Grupos de Interés

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **REFERENCIAS/NORMATIVA**
4. **DEFINICIONES**
5. **DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS**
6. **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
7. **ARCHIVO**
8. **RESPONSABILIDADES**
9. **GRUPOS DE INTERÉS**
10. **DIAGRAMA DE FLUJO**
11. **FICHA RESUMEN**



ANEXOS:

- Propuesta de modificaciones en las encuestas ligadas al SGIC. **IT01-PA03**
- Documento de aprobación. **IT02-PA03**
- Documento de aprobación de las modificaciones de la encuestas. **IT03-PA03**
- Propuesta de modificaciones en las quejas y sugerencias ligadas al SGIC. **IT04-PA03**
- Documento de aprobación. **IT05-PA03**

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

RESUMEN DE REVISIONES		
<i>Edición</i>	<i>Fecha</i>	<i>Motivo de la modificación</i>
E01	<i>Fecha:11/06/09</i>	Elaboración del SGIC de la E.U. de Estudos Empresariais a partir de la Documentación-Marco facilitada por el Área de Calidade de la Universidade de Vigo

<i>Elaborado por:</i> Área de Calidade	<i>Revisado por:</i> Comisión de Garantía de Calidade	<i>Aprobado por:</i> Comisión Permanente
<i>Firma:</i> Ángeles Cancela Carral Directora del Área de Calidade	<i>Firma</i> Patricio Sánchez Bello Presidente de la CGC	<i>Firma</i> Patricio Sánchez Bello Director de la E.U. de Estudos Empresariais
<i>Fecha:11/03/09</i>	<i>Fecha:15/05/09</i>	<i>Fecha:11/06/09</i>

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

1. OBJETO

Definir cómo la E.U. de Estudos Empresariais de la Universidade de Vigo garantiza la actualización de los sistemas de medición y el análisis de los resultados de satisfacción de los grupos de interés, fundamentalmente encuestas y sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la E.U. de Estudos Empresariais.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Plan de Difusión ligado al SGIC
- Encuestas de Satisfacción a grupos de interés del programa FIDES de la ACSUG
- Manual del SGIC de la E.U. de Estudos Empresariais, capítulos 4 y 9.
- Plan Estratégico
- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Estatutos Universidade de Vigo

4. DEFINICIONES



Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en los objetivos del Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

5. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

5.1. Cuestionarios

Inicialmente se partirá de unos modelos de cuestionarios que, estandarizados para todos los títulos de la Universidade de Vigo.

Estos cuestionarios incluyen ítems relacionados con los objetivos, contenidos, metodología, criterios de evaluación, etc. y por lo tanto constituyen el elemento fundamental para determinar la satisfacción con la formación recibida y planificar las acciones de mejora oportunas.

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

La Comisión de Garantía de Calidad, tras una primera aplicación, analizará su adecuación y propondrá modificaciones, si proceden.

Esta propuesta de modificación será revisada por el Área de Calidad y ACSUG, unidades que asumen inicialmente el proceso de obtención de datos ligado a las mismas.

Una vez revisadas y aprobadas las propuestas, las encuestas serán actualizadas, organizando su efectiva puesta en marcha.

Será la Comisión de Garantía de Calidad la que analizará los resultados y emitirá el pertinente informe. El Equipo Directivo es el responsable de difundir dicho informe con la colaboración del Coordinador de Calidad y la Comisión de Garantía de Calidad.

(Los resultados de las mismas se completarán junto con: los indicadores académicos, las quejas y sugerencias recibidas y las mejoras establecidas tras el desarrollo y análisis de los distintos procedimientos, el **plan anual de mejoras**, centralizado en el Procedimiento PM01 *Procedimiento de Medición Análisis y Mejora* y a través del cual se canalizará el desarrollo de distintas acciones con el objeto de alcanzar unos mejores resultados.)



Estas acciones pueden suponer mejoras en la organización, gestión, información, metodología, etc. del Plan de Estudios en cuestión, bien sea grado o posgrado.

5.1. Quejas y Sugerencias

La Primera acción que emprenderá el centro, en la fase de implantación del presente SGIC, será determinar el Sistema de Quejas y Sugerencias que a partir de ese momento se pondrá en funcionamiento en el centro, sustituyendo al actual (que apenas en utilizado por los Grupos de interés) Este sistema se hará público una vez sea aprobado por el Equipo Directivo al fin de que sus grupos de interés lo conozca y puedan hacer uso del mismo. Se garantizará, en todo caso, que los estudiantes puedan presentar las quejas y sugerencias a través de la **Delegación de Alumnos**.

La Comisión de Garantía de Calidad revisará el sistema de Quejas y Sugerencias establecido inicialmente, y propondrá anualmente modificaciones, si proceden.

El Equipo Directivo aprobará la actualización del sistema de recogida de Quejas y Sugerencias.

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		CODIF: PA03
--	---	--	------------------------

La totalidad de Quejas y Sugerencias recogidas anualmente, servirán a la Comisión de Garantía de Calidad y/o al Coordinador de Calidad para hacer un análisis que permita la toma de decisiones.

En este sentido, las Quejas y Sugerencia tienen un enfoque hacia la mejora del Plan de Estudios y del centro en general y, por lo tanto, además de darle respuesta inmediata siempre que sea preciso, servirán para introducir mejoras de carácter general en el Plan Anual de Mejoras, centralizado en el Procedimiento PM01 *Procedimiento de Medición Análisis y Mejora*.

En definitiva, tanto los resultados de satisfacción obtenidos a través de los cuestionarios, como las quejas y sugerencias recibidas, configuran junto con los indicadores, datos objetivos que permiten a la Comisión de Garantía de Calidad, Equipo Directivo y Coordinador de Calidad, entre otros, tomar decisiones en base a hechos y no a percepciones, tal y como se establece en el Procedimiento de Medición Análisis y mejora (PM01).

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN



Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá el análisis de la satisfacción de los grupos de interés, estableciendo las acciones de mejora oportunas en el plan de estudios para alcanzar mayores cotas de satisfacción y calidad.

7. ARCHIVO

Se utilizará para el archivo, gestión y control de los documentos y evidencias, la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad a través del siguiente enlace:

<http://vicntc.uvigo.es/calidad/index.php>

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Propuesta de modificaciones en las encuestas ligadas al SGIC (IT01-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años

	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		CODIF: PA03
--	---	--	-----------------------

Documento de aprobación (IT02-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Documento de aprobación de las modificaciones de la encuestas (IT03-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Propuesta de modificaciones en las quejas y sugerencias ligadas al SGIC (IT04-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Documento de aprobación (IT05-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría del Centro	6 años
Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA03,E-PM01,QS-PA03)	Papel y/o informático	Área de Calidad/ Secretaría del Centro	6 años

8. RESPONSABILIDADES



Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Propone modificaciones en la estructura de las encuestas. Revisa y analiza el informe de resultados de satisfacción que le envía el área de calidad que utilizará para la determinación y desarrollo de las oportunas acciones de mejora en el Plan de Estudios

Revisa así mismo el sistema de Quejas y Sugerencias del Centro proponiendo las modificaciones que procedan y teniéndolas en cuenta para establecer las mejoras oportunas



Área de Calidad: Es responsable de gestionar con los servicios informáticos de la Universidade las encuestas de los grupos de interés (de la totalidad o sólo en parte), analizarlas, emitir informes de las mismas y hacerlos llegar al Centro, para que se traduzcan en la organización y desarrollo de las mejoras oportunas; diseño, puesta en marcha, gestión y elaboración de informes dentro del Sistema de quejas y sugerencias

Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG): Podría participar en la gestión u organización de encuestas de satisfacción estandarizadas. En la actualidad coordina las encuestas de alumnos relativas a los posgrados oficiales

Equipo Directivo: Define y aprueba en primera instancia el Sistema para la recogida de quejas y sugerencias Aprueba las modificaciones que procedan participando además en la difusión y mejora del procedimiento, junto con la **Comisión de Garantía de Calidad** y el **Coordinador de Calidad**.

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

Centro: diseño, puesta en marcha, gestión y elaboración de informes dentro del Sistema de quejas y sugerencias.

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

9. GRUPOS DE INTERÉS

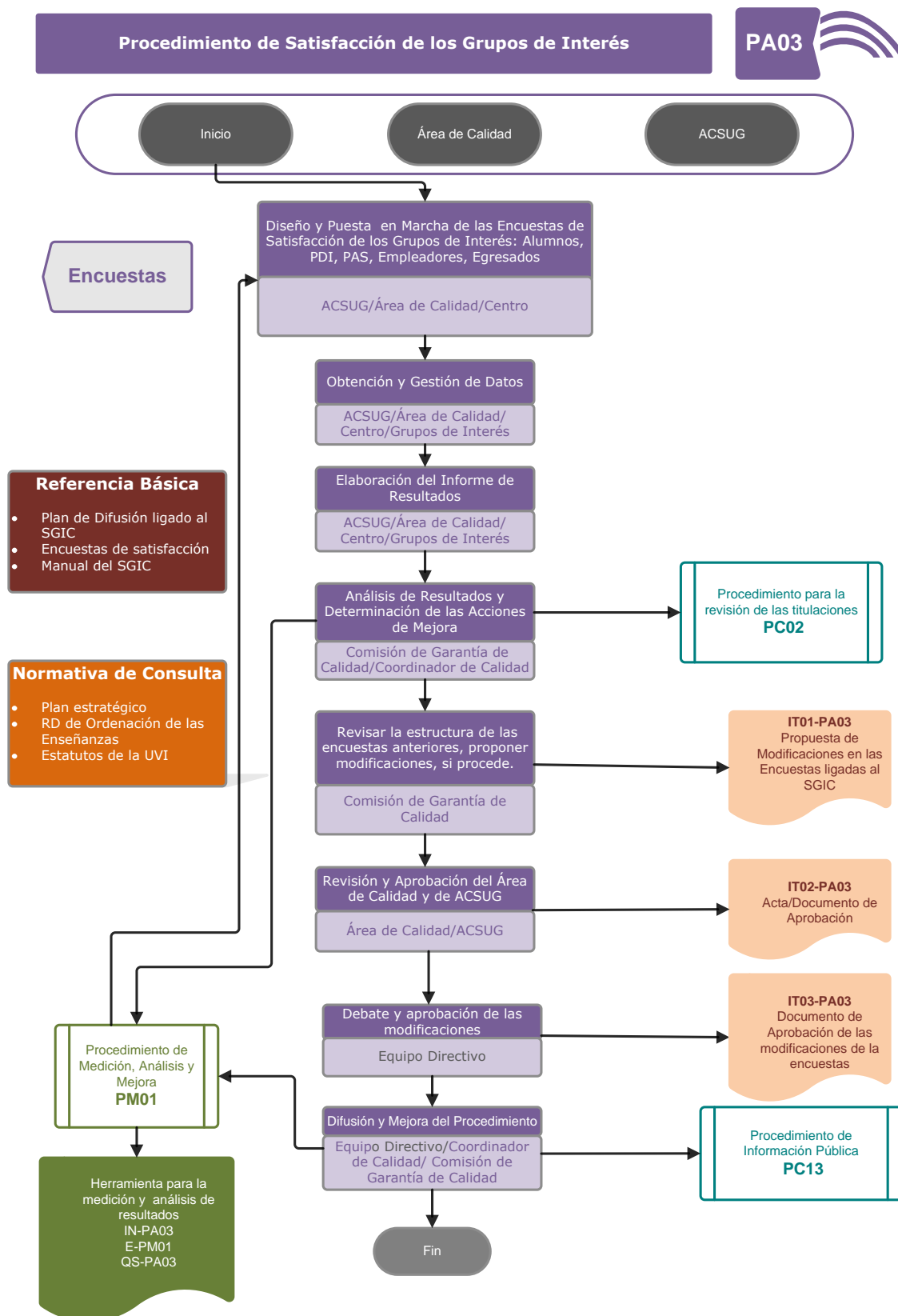
Grupos de Interés

Asignación de su importancia en el desarrollo de los procedimientos

	PE01	PE02	PE03	PC01	PC02	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PC10	PC11	PC12	PC13	PA01	PA02	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PA09	PM01
<i>Estudiantes</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
<i>Personal docente-investigador</i>	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	S	P
<i>PAS</i>	P	P	S	S	S	S	P	S	P	S	P	P	S	S	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Equipo de Dirección-Órganos gobierno de la Universidad</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Empleadores</i>	P	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	S	P
<i>Egresados</i>	P	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	P	P	P	S	P	P	P	S	S	S	S	P	P
<i>Administraciones públicas/oraanismos</i>	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P
<i>Sociedad en general</i>	P	S	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	S	P	P	P	P	P	S	S	P	P

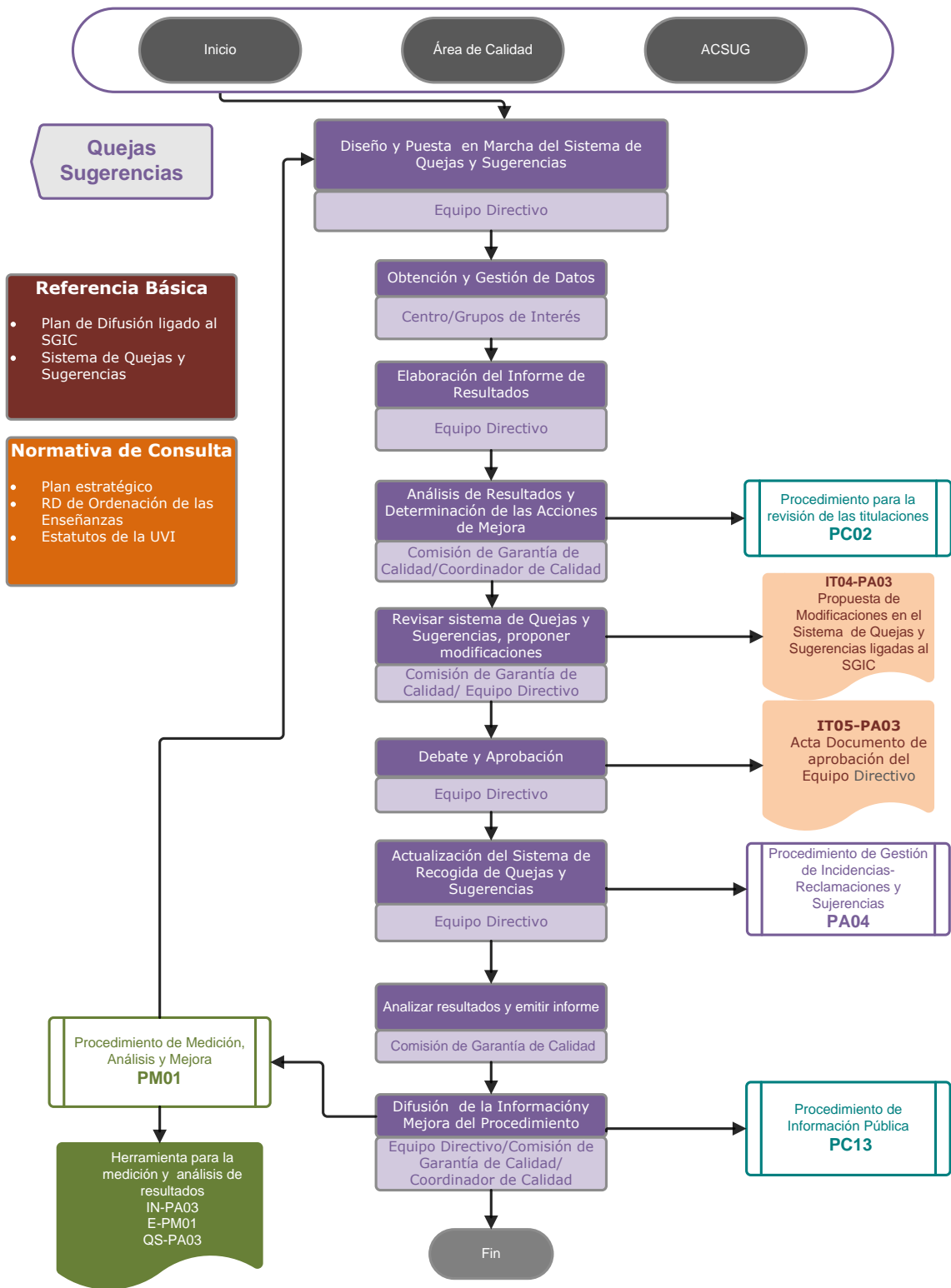
<i>Papel Principal</i>	P
<i>Papel Secundario</i>	S



10. DIAGRAMA DE FLUJO



Procedimiento de Satisfacción de los Grupos de Interés



PA03



 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

11.FICHA RESUMEN

ÓRGANOS / UNIDADES RESPONSABLES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Equipo Directivo
	APROBACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo
	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Grupos de Interés
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Directivo del Centro ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Coordinador de Calidad
	OTROS ÓRGANOS IMPLICADOS (EXTERNOS AL CENTRO)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Área de Calidad ✓ ACSUG
GRUPOS DE INTERÉS	IMPLICADOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Estudiantes</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>PDÍ</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción, presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas ✓ <u>PAS</u>: a través de sus representantes en la CGC y participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas y desarrollando las acciones administrativas pertinentes. ✓ <u>Egresados</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Empleadores</u>: a través de sus representantes en la CGC, participando en las encuestas de satisfacción y presentando las reclamaciones y sugerencias que considere oportunas. ✓ <u>Administraciones Públicas</u>: Aportando y tomando las decisiones que le competen. ✓ <u>Sociedad en general</u>: Analizando y reaccionando a las acciones establecidas y los resultados obtenidos

 <p>UNIVERSIDADE DE VIGO</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	 <p>Escola Universitaria de Estudos Empresariais de Vigo</p>	<p>CODIF: PA03</p>
--	---	--	-------------------------------

<p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Comisión de Garantía de Calidad y El Equipo Directivo con la colaboración del Área de Calidad deberán rendir cuentas a los distintos grupos de interés, informándoles de los resultados obtenidos.</p>
<p>MECANISMOS TOMA DE DECISIONES</p>	<p>Ver apartados 5 y 6 del procedimiento.</p>
<p>RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN</p>	<p>La Comisión de Garantía de Calidad del Centro y el Coordinador de Calidad con el apoyo del Área de Calidad recogerán la información oportuna analizándola posteriormente</p>
<p>SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA</p>	<p>Tras el análisis de la información, la CGC, junto con el Equipo Directivo o el Coordinador/a de Calidad elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas, si fuera necesario, incluso aquellas que afectan al plan de estudios siguiendo para ello el procedimiento PC02, "Procedimiento para la revisión de las Titulaciones"</p> <p>La CGC propone así mismo las modificaciones y mejoras al procedimiento cuando sea necesario</p>
<p>SISTEMAS-MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Encuestas de satisfacción ✓ Representación de los grupo de interés en la Comisión de Garantía de Calidad del Centro ✓ Sistema estandarizado para la formulación de Quejas y Sugerencias ✓ Invitaciones para participar en las reuniones de distintos Órganos de Gobierno del Centro para tratar temas de su interés
<p>INFORMACIÓN PÚBLICA</p>	<p>El Equipo Directivo, junto con la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá la información pública pertinente a la vista de los resultados obtenidos, con la finalidad de mantener un permanente flujo de comunicación con los distintos implicados y grupos de interés.</p> <p>El canal de información principal en el centro será la Web propia del Centro aunque se estudiará la pertinencia de otros canales para garantizar la difusión deseada.</p> <p>El Área de Calidad facilitará informes de satisfacción derivados de las encuestas para su análisis, revisión y difusión por parte del Equipo Directivo, de la Comisión de Garantía de Calidad y del Coordinador de Calidad del Centro</p>