


	<p><b>9.5.2. Procedimiento para el análisis de la Satisfacción de los distintos colectivos implicados.</b></p>	
---	--	---

## 9.5.2. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

1. OBJETO.
2. ALCANCE.
3. DESARROLLO.
4. REVISIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA.
5. EVIDENCIAS Y ARCHIVO.
6. RESPONSABILIDADES.

RESUMEN DE REVISIÓN		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01 Edición Inicial.	20 Junio 2013	Informe de Seguimiento de Control de Calidad.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración: Comisión de Calidad.</li> <li>- Fecha: 20 Junio 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión: Coordinadora de Calidad.</li> <li>- Fecha: 20 Junio 2013.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación: Dirección y Comisión de Calidad.</li> <li>- Fecha: 20 Junio 2013.</li> </ul>
--	---	---

	<p><b>9.5.2. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados</b></p>	
---	---	--

Conocer y analizar la satisfacción de los distintos grupos de interés y disponer de información sobre sus necesidades y expectativas, permite tomar decisiones encaminadas a la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y a la motivación de todos ellos.

### **1. Objeto:**

Mantener comunicación continua de diferente tipo (oral, escrita y sus variantes), con todos los grupos de interés que forman parte de este Centro, para recopilar y analizar los resultados de ésta y medir la satisfacción de los distintos colectivos implicados: estudiantes, personal académico y de administración y servicios.



### **2. Alcance:**

El propósito primordial es la motivación de los colectivos afectados en el proceso de formación – aprendizaje que se lleva a cabo, para mejorar el rendimiento de todos y el resultado de su esfuerzo, adaptado en todo momento a las directrices y exigencias de la ULL y el SGIC.

### **3. Desarrollo:**

Una de las características diferenciadoras de este Centro con respecto a los restantes mayoritarios de la ULL, es el número de miembros que conforman cada grupo de interés, dado que no existen en cantidad tan elevada y considerable, como ocurre en los otros centros antes mencionados.

La UEMC será la principal responsable de: elaborar los instrumentos de medición de satisfacción de los grupos de interés internos (estudiantes, personal académico y de administración y servicios); realizar el proceso de encuestación y elaborar y enviar a los



	<b>9.5.2. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados</b>	
---	--	--

centros los informes técnicos. La CCC/Dirección Académica y, en su caso, la Comisión de Seguimiento, debe revisar y analizar los resultados de satisfacción de los colectivos implicados, y tomar las decisiones oportunas para la mejora de los aspectos de la titulación que lo requieran. La Dirección será la encargada de difundir la información/resultados atendiendo al PR para la Información Pública, con el apoyo de las figuras de profesores tutores, tutor de carrera, coordinador de calidad, coordinador POAT y otros, según la naturaleza de la información a transmitir.

A nivel de régimen interno, en el Centro se accederá a este tipo de información por medio de la celebración de reuniones a distinto nivel, como son:

- Sesiones de trabajo del tutor de carrera y profesores tutores.
- Sesiones de trabajo del tutor de carrera y coordinador POAT.
- Sesiones de trabajo del tutor de carrera y coordinador de calidad.
- Sesiones de trabajo con el grupo de profesores.
- Sesiones de trabajo con las distintas comisiones del Centro.
- Despachos con la Dirección.
- Tutorías con el alumnado por curso, antes y después de cada convocatoria de exámenes.
- Tutorías individuales con los alumnos que lo soliciten.

De todas estas sesiones y despachos, queda un registro documental archivado convenientemente, para que sea consultado por el miembro o grupo de interés que lo desee.

	<p><b>9.5.2. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados</b></p>	
---	---	--

También se práctica la comunicación escrita por medio del correo electrónico, entre los miembros de los diferentes grupos de interés y figuras de la estructura organizativa, en el momento que alguno de ellos lo precise. La frecuencia de los encuentros y obtención de información, es de uno cada mes y medio, aproximadamente, con carácter ordinario y sin definir, con carácter extraordinario.

#### 4. Revisión, seguimiento y mejora:

El PR será revisado por la UEMC en lo relativo a la obtención y análisis técnico de los datos de satisfacción. La CCC y la Dirección se encargará de: análisis y revisión de los resultados; realización de propuestas de mejora y su desarrollo. La revisión y las propuestas serán consideradas para la posterior planificación.

#### 5. Evidencias y archivo:

Los documentos serán archivados.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de Conservación
Encuestas de satisfacción alumnado	Papel o informático	UEMC	6 años
Encuestas de satisfacción profesorado	Papel o informático	UEMC	6 años
Encuestas de satisfacción PAS	Papel o informático	UEMC	6 años
Informe técnico de resultados	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Informe de revisión y mejora	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Relación de canales de comunicación y difusión de la	Papel o informático	CC/Secretaría del Centro	6 años

información			
Registro de las Tutorías por Curso e Individuales	Papel e informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Orden del Día y Acta de la Sesión	Papel e informático	CC/Secretaría del Centro.	6 años
Registro de Valoración de Convocatoria de Exámenes	Papel e informático	CC/Secretaría del Centro	6 años
Aulas Virtuales de las Asignaturas y del Profesorado del Centro.	Informático	Profesores/Dirección	6 años

## 6. Responsabilidades

- Dirección Académica/CCC/Comisión de Seguimiento: Revisar y analizar los resultados de satisfacción de los colectivos implicados, y tomar las decisiones oportunas para la mejora de la titulación.
- UEMC: Planificar, gestionar, revisar y rendir cuentas sobre los procesos de análisis de satisfacción de los grupos implicados.
- Dirección con el apoyo de otras figuras responsables del Centro: Difundir la información entre los grupos de interés.