

 <small>UNIVERSIDADE DE VIGO</small>	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		CODIF: PA03
--	---	---	-----------------------

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**
- Visto Bueno de la Junta de Facultad. **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**
- Visto Bueno de la Junta de Facultad. **IT05-PA03**



UNIVERSIDADE
DE VIGO

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS



CODIF:
PA03

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	20/12/2007	Edición Inicial (Propuesta General del Área de Calidad)
B01	25/04/2008	Adaptación al centro
E01	09/05/2008	Aprobación en Junta de Facultad
E02	04/11/2008	Modificación en respuesta al informe de Evaluación de ACSUG

1. OBJETO

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
CGC de la Facultad de Ciencias	CGC de la Facultad de Ciencias	Comisión Permanente
Fecha: 09/05/2008	Fecha: 04/11/2008	Fecha: 12/11/2008

E02

PA03-12/P1/08

Página 2 de 10

 <small>UNIVERSIDADE DE VIGO</small>	<p>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</p>		<p>CODIF: PA03</p>
--	---	---	-------------------------------

Definir cómo la Facultad de Ciencias de la Universidad 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 Facultad de Ciencias.

3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Real Decreto Ordenación Enseñanzas
- Estatutos Universidad de Vigo
- Plan Estratégico
- Manual del SGIC de la Facultad de Ciencias.
- Encuestas de grupos de interés del programa FIDES de la ACSUG.
- Plan de difusión ligado al SGIC
- Sistema de quejas y sugerencias

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. Encuestas

La Comisión de Garantía de Calidad revisará las encuestas y propondrá modificaciones, si proceden, determinando los grupos de interés para cada una de ellas. Esta propuesta de modificación será revisada por el Área de Calidad y la ACSUG.

Una vez revisadas, las encuestas serán actualizadas y se realizarán a los grupos de interés por el Área de Calidad.

La Comisión de Garantía de Calidad analizará los resultados y emitirá el pertinente informe. El Equipo Decanal es el responsable de difundir dicho informe.

5.2. Quejas y Sugerencias

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

El Equipo Decanal actualizará el sistema de recogida de Quejas y Sugerencias.

La Comisión de Garantía de Calidad analizará los resultados y emitirá el pertinente informe sobre Quejas y Sugerencias. El Equipo Decanal es el responsable de difundir dicho informe.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión de la satisfacción de los grupos de interés, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.

7. ARCHIVO

Además se utilizará para el archivo, gestión y control de los mismos la aplicación informática puesta a disposición del Centro por el Área de Calidad.

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 de Decanato	6 años
Visto Bueno de la Junta de Facultad (IT02-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría de Decanato	6 años
Documento de aprobación de las modificaciones de las encuestas (IT03-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría de Decanato	6 años
Propuesta de modificaciones en las quejas y sugerencias ligadas al SGIC (IT04-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría de Decanato	6 años
Visto Bueno de la Junta de Facultad (IT05-PA03)	Papel y/o informático	Secretaría de Decanato	6 años

 <small>UNIVERSIDADE DE VIGO</small>	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		CODIF: PA03
--	---	---	-----------------------

Herramienta para la medición y análisis de resultados (IN-PA03,E-PM01,QS-PA03)	Papel y/o informático	Área de Calidad/ Secretaría de Decanato	6 años
--	--------------------------	---	--------

8. RESPONSABILIDADES

Área de Calidad: Es responsable de gestionar con los servicios informáticos de la universidad las encuestas de los diferentes grupos de interés, analizarlas, emitir informes de las mismas y hacerlos llegar a la Comisión de garantía de Calidad del Centro.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Revisa la información que le envía el área de calidad referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de interés de su Centro que utilizará para la propuesta de acciones de mejora

Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG): Elaborará las encuestas para pasar a los diferentes grupos de interés. En caso de títulos máster interuniversitario coordinará la relativa a los estudiantes en su página web.

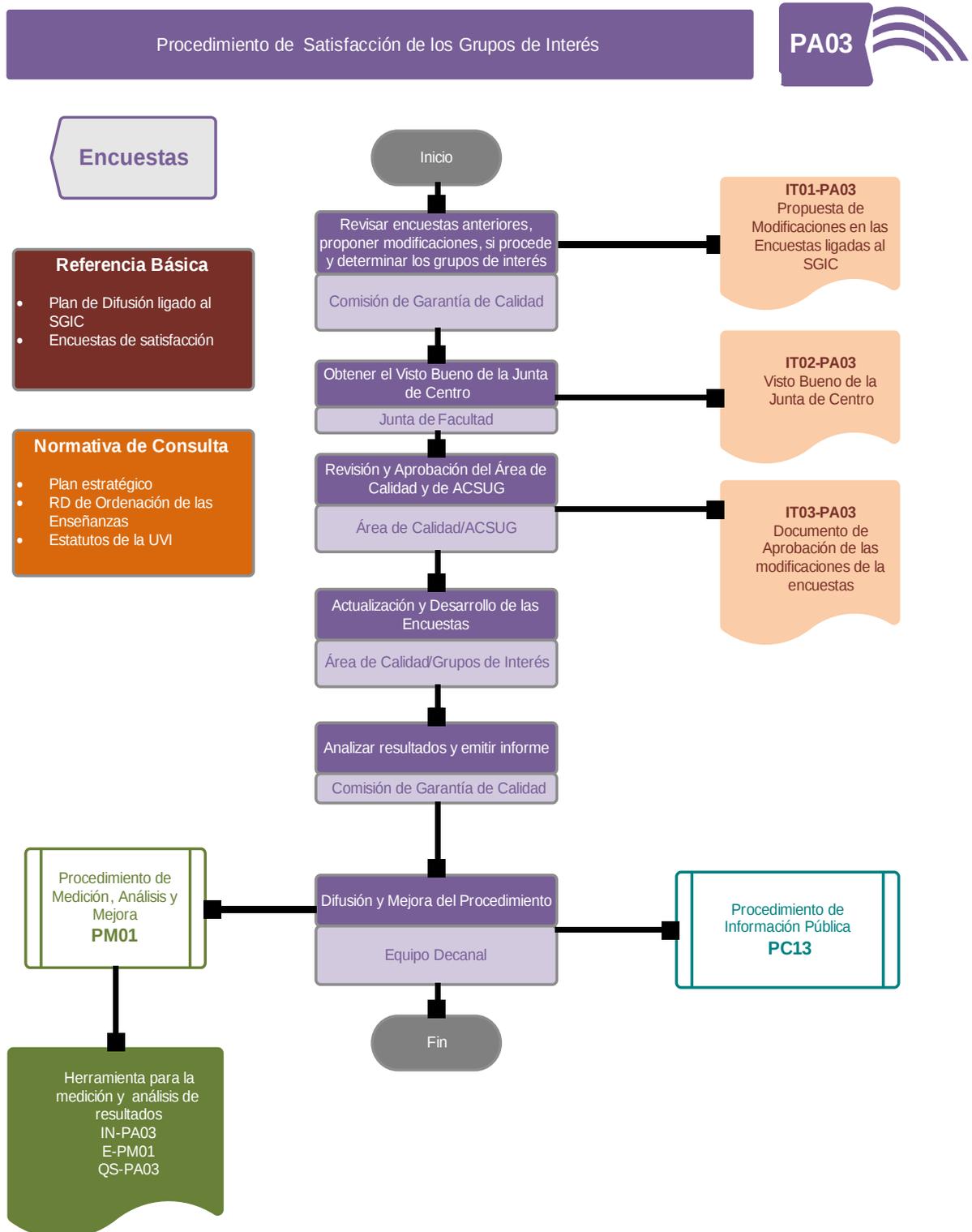
Equipo Decanal: Actualización del sistema de recogida de quejas y sugerencias. Difunde los resultados obtenidos y las propuestas de mejora que se considere.

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/organismos</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** 

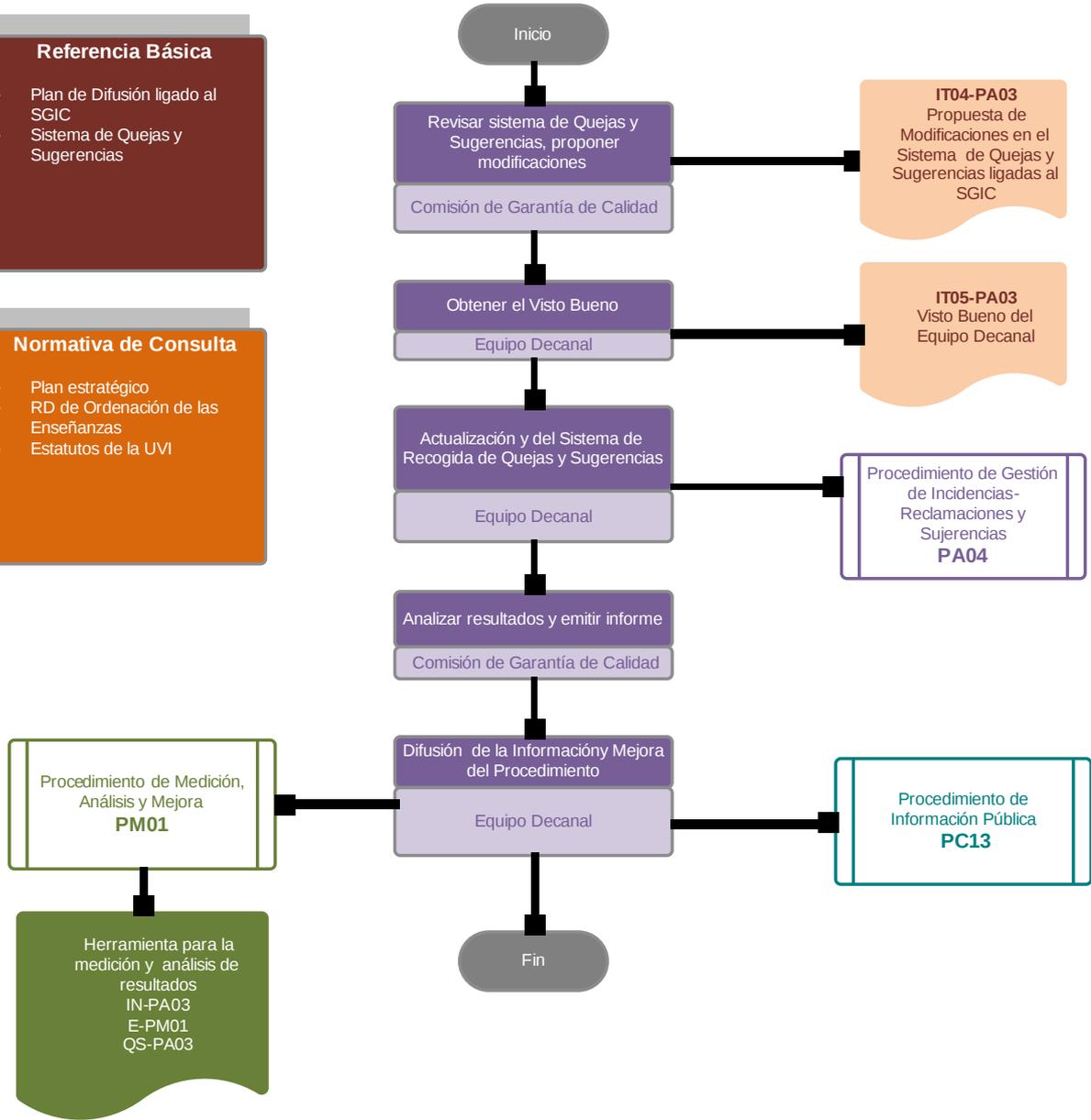
**Quejas
Sugerencias**

Referencia Básica

- Plan de Difusión ligado al SGIC
- Sistema de Quejas y Sugerencias

Normativa de Consulta

- Plan estratégico
- RD de Ordenación de las Enseñanzas
- Estatutos de la UVI



RESPONSABLES ÓRGANOS / UNIDADES	DISEÑO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comisión de Garantía de Calidad
	APROBACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Junta de Facultad
	EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Comisión de Garantía de Calidad ✓ Grupos de Interés
	SEGUIMIENTO Y MEJORA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipo Decanal ✓ Comisión de Garantía 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>PDI</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>RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Comisión de Garantía de Calidad y El equipo Decanal o 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 Decanal elaborarán un informe de resultados, proponiendo las mejoras que se consideren oportunas. 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 Decanal, junto con la Comisión de Garantía de Calidad, promoverán 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 Decanal del Centro</p>