



UNIVERSIDAD DEL
ATLÁNTICO MEDIO

Procedimiento

Medición de la Satisfacción

Edición	Fecha	Naturaleza de la revisión	Elaboración	Aprobación
1	15/02/2019	Edición Inicial		
2				

ÍNDICE

1. Objeto.....	1
2. Ámbito de aplicación	1
3. Documentación de referencia.....	1
4. Definiciones	2
5. Responsabilidades	2
6. Desarrollo	3
7. Seguimiento y mejora continua.....	4
8. Evidencias	4
9. Rendición de cuentas.....	4
10. Diagrama de Flujo.....	5

1. Objeto

El objeto es explicar cómo se obtienen y analizan los datos referentes a la satisfacción de los grupos de interés, para identificar sus necesidades y expectativas, el grado de satisfacción alcanzado y el modo en que esos datos se utilizan para la mejora.

Se trata de establecer la sistemática para analizar el grado de la satisfacción de los distintos grupos de interés relacionados con las titulaciones y el funcionamiento general de los servicios de la universidad, y asegurar la identificación y comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con el objetivo de aumentar el grado de satisfacción de los mismos.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento abarca todos los grupos de interés en relación a su satisfacción con las titulaciones oficiales y con las diferentes actividades y servicios de la universidad.

3. Documentación de referencia

- R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior
- Último Protocolo publicado de evaluación para la verificación, seguimiento y acreditación de títulos universitarios oficiales (Grado y Máster) ANECA.
- Última Guía de apoyo publicada para la elaboración de la Memoria de Verificación de Títulos Oficiales Universitarios (Grado y Máster) ANECA.
- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad del Atlántico Medio.
- Manual del SGIC de la Universidad.

- Procedimientos del SGIC.

Normativa autonómica

- Orden de 14 de diciembre de 2009, por la que se regula en la Comunidad Autónoma de Canarias el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado para las personas mayores de 25 años, para las personas mayores de 40 años que acrediten experiencia profesional o laboral y para las personas mayores de 45 años.
- Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Normativa propia

- Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad del Atlántico Medio.
- Normas para el reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad del Atlántico Medio.

4. Definiciones

Grupos de interés: colectivos que forman parte de la Comunidad Universitaria y tienen estrecha relación con la Universidad, y que deben considerarse involucrados en el objeto de este procedimiento, así como empleadores, administraciones y la sociedad en general.

Satisfacción del grupo de interés: Percepción sobre el grado en que se han cumplido las expectativas y/o condiciones previas del grupo de interés.

5. Responsabilidades

Servicio de Garantía de Calidad

- Elabora y gestiona las herramientas de aplicación de las encuestas a los diferentes grupos de interés.
- Realiza los informes pertinentes.
- Comunica los resultados en la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).

Junta de Gobierno

- Revisa y aprueba las encuestas programadas y realizadas.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

- Analiza los resultados de la medición de la satisfacción.

6. Desarrollo

La satisfacción de los grupos de interés se conoce fundamentalmente a través de sus respuestas a las diferentes encuestas que miden su grado de satisfacción. Para llevar a cabo los procesos de garantía de la calidad, la Universidad cuenta con mecanismos de recogida de información a través de los cuales se recoge la información sobre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés relacionados con todas las acciones que generan el aprendizaje y que son fundamentalmente:

- Evaluación de la Satisfacción con la Actividad Docente del Profesorado (estudiantes)
- Evaluación de Satisfacción con las Practicas Externas (tutores de empresa y estudiantes)
- Evaluación de la Satisfacción con la Movilidad (estudiantes).
- Evaluación de la Satisfacción con la Titulación (estudiantes, PDI y PAS).
- Evaluación de la Satisfacción con los Servicios (estudiantes).
- Evaluación de la Inserción Laboral (egresados).

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento constituyen, junto a los citados anteriormente el punto de partida para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

El Servicio de Garantía de Calidad atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de los resultados obtenidos en años anteriores, diseña las encuestas de evaluación segmentadas por grupos de interés:

- Alumnos
- Profesores
- PAS
- Empleadores
- Egresados

y las presenta a la Junta de Gobierno para su aprobación.

La Junta de Gobierno revisa y aprueba tanto el diseño de las encuestas como el calendario planificado para la aplicación de cada una de ellas.

El Servicio de Garantía de Calidad habilita las herramientas para la aplicación de las encuestas en las fechas programadas.

La sistemática para realizar las encuestas es:

- Publicación de las encuestas.
- Comunicación al grupo de interés al que va dirigido. Plazos e instrucciones.
- Cumplimentación de encuestas.
- Cierre de encuesta y archivo de datos.

Posteriormente se realizan los informes y se comunican los resultados a la Comisión de Garantía de Calidad con el fin de que la información se analice y se tenga en cuenta para acciones de mejora (Análisis y mejora).

7. Seguimiento y mejora continua

La recogida, análisis de información, participación de los grupos de interés, revisión y actualización, se llevará a cabo según el procedimiento Análisis y mejora, con las particularidades y apoyo documental especificados en este procedimiento.

Por tanto, a partir de la información de los datos y resultados recogidos se analizará el grado de satisfacción de los colectivos implicados y se establecerán las acciones de mejora oportunas para mejorar la satisfacción de los grupos implicados.

Para la medición y análisis de la medida de satisfacción de los grupos de interés implicados, los indicadores a utilizar son las medidas de satisfacción de los demás servicios.

8. Evidencias

Los documentos y registros son:

Documento o Registro	Responsable	Soporte	Tiempo de Conservación
Informe de resultados de las encuestas implementadas.	Servicio de Garantía de Calidad	Electrónico	Ilimitado

9. Rendición de cuentas

A través del procedimiento de Información Pública, se informará a los grupos de interés tanto internos como externos.

10. Diagrama de Flujo

