**ÍNDICE**

1. **Objeto**
2. **Ámbito de aplicación**
3. **Documentación de referencia (normativa)**
4. **Definiciones**
5. **Responsabilidades**
6. **Desarrollo**
7. **Medidas, análisis y mejora continua**
8. **Formatos y evidencias: Protocolo de aplicación de encuestas asociadas al PA09**
9. **Rendición de cuentas**
10. **Diagrama de proceso**

| **Resumen de versiones de los Manuales de SGIC** | | |
|---|---|---|
| **Número** | **Fecha** | **Motivo de modificación** |
| V01 | 08/05/2009 | Manuales del SGIC -Calidad y Procesos- presentados a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) que fueron certificados para el diseño y desarrollo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del CSEU La Salle (16/09/2009). |
| V02 | 19/01/12 | Se redefinen los manuales del SGIC (V01-2009), incluyendo las precisiones correspondientes al cambio de responsabilidades en la estructura organizacional del centro, las actualizaciones legislativas y/o normativas, y la simplificación operativa de algunos procedimientos. |
| V03 | 17/05/2018 | Se redefinen los manuales del SGIC (V02-2012), adaptándolos a la nueva estructura organizativa del CSEU La Salle, a la integración del SGIC en el ciclo de seguimiento de acreditación de las titulaciones, al nuevo plan estratégico, a los hallazgos encontrados en la auditoría interna y para responder a los criterios establecidos en el programa AUDIT. |
| V04 | 25/11/2021 | Modificación en documentación de referencia y desaparece como evidencia los informes parciales de resultados. También se modifican los formatos y evidencias. |

1. **Objeto:**

   El objeto del presente proceso es establecer la sistemática para analizar el nivel de satisfacción y expectativas de los distintos grupos de interés relacionados con diversos aspectos de la vida académica que se desarrolla en el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle.

   Con el desarrollo del proceso, se asegura la identificación, comprensión y comunicación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés para incluirlas en las especificaciones de las actividades realizadas y de los servicios prestados. De ese modo, se constata el grado de satisfacción de los grupos de interés y se detectan las posibles mejoras a introducir, tanto en las actividades que se realizan como en los servicios que se prestan en el CSEU La Salle.

2. **Ámbito de aplicación:**

   Se aplica a los procesos del SGIC en los que es necesario evaluar el grado de satisfacción de los grupos de interés.

3. **Documentación de referencia:**

   - NOA 07. Encuestas de actividad docente del CSEU La Salle.
   - Memorias anuales de resultados de satisfacción del PA09.
   - Protocolo de aplicación de encuestas asociadas al PA09 (incluye el cuadro de mandos de las encuestas de satisfacción del CSEU La Salle)
   - Cartas de Servicio CSEU La Salle.

4. **Definiciones:**

   **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

   **Producto/Servicio**: Resultado de un proceso.

   **Satisfacción:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

5. **Responsabilidades:**

   **Dirección de Procesos y Calidad:** Es la instancia que lidera este proceso, encargándose de la propuesta de acción y de su implementación y seguimiento. También es responsable de revisar y actualizar las plantillas de las encuestas, procesar los datos de las encuestas cumplimentadas, emitir los informes para presentar a las instancias correspondientes y elaborar la memoria final de resultados.

   **Responsables de la actividad o procesos:** Junto con la Dirección de Procesos y Calidad, revisa y actualiza las encuestas de satisfacción y se ocupa de hacer llegar al grupo destinatario las encuestas para su cumplimentación.

**Dirección de Desarrollo Tecnológico:** Es responsable del soporte tecnológico adecuado para el procesamiento de las encuestas, incluyendo los informes correspondientes.

**Dirección de Comunicación:** Participa de la difusión asociada a este proceso.

**Equipo de Coordinación Académica:** Es la instancia encargada de revisar la memoria final de resultados de las encuestas.

**Comisión de Garantía de Calidad:** Es la instancia responsable de la validación de la memoria final de resultados de las encuestas de satisfacción.

## 6. Desarrollo:

En la primera fase de implementación del proceso, se elaboró un plan de gestión de encuestas de satisfacción, que es el que se ha venido implementando en el CSEU La Salle. Dicho plan ha sido revisado y actualizado junto con la ficha de este proceso.

En la actualidad, el proceso se inicia con la revisión y actualización de las encuestas de satisfacción por la Dirección de Procesos y Calidad y los responsables de los aspectos o las actividades de la vida académica que son necesarios evaluar. Esta actividad supone el trabajo participativo con todos los responsables de dichas actividades.

Existen dos soportes para la cumplimentación de las encuestas, en papel y online. Las encuestas de evaluación docente de estudiantes y docentes se cumplimentan online, siguiendo los modelos de la UAM.

Una vez las encuestas están cumplimentadas, se remiten a la Dirección de Procesos y Calidad para el procesamiento de los datos y la elaboración de los informes de resultados que se presentan a las instancias correspondientes.

Anualmente la Dirección de Procesos y Calidad elabora una memoria con los resultados globales de las encuestas. Esta memoria es revisada por el Equipo de Coordinación Académica (ECA) y posteriormente es validada por la Comisión de Garantía de Calidad.

## 7. Medidas, análisis y mejora continua:

Los indicadores asociados a este proceso incluyen las valoraciones de los resultados de las encuestas de satisfacción. En el caso de detectarse que algunos de los resultados están por debajo de la media, los responsables correspondientes proponen un plan de mejoras para solventar ese déficit. El proceso mismo se somete a un proceso de mejora y análisis, ya que el Plan de Gestión de encuestas genera una memoria anual y un plan de mejora interna.

**8. Formatos y evidencias:**

Este proceso se asocia con un formato, que es el Protocolo de aplicación de encuestas, y que incluye un cuadro de mando y el calendario encuestas que se cumplimentan en el CSEU La Salle.

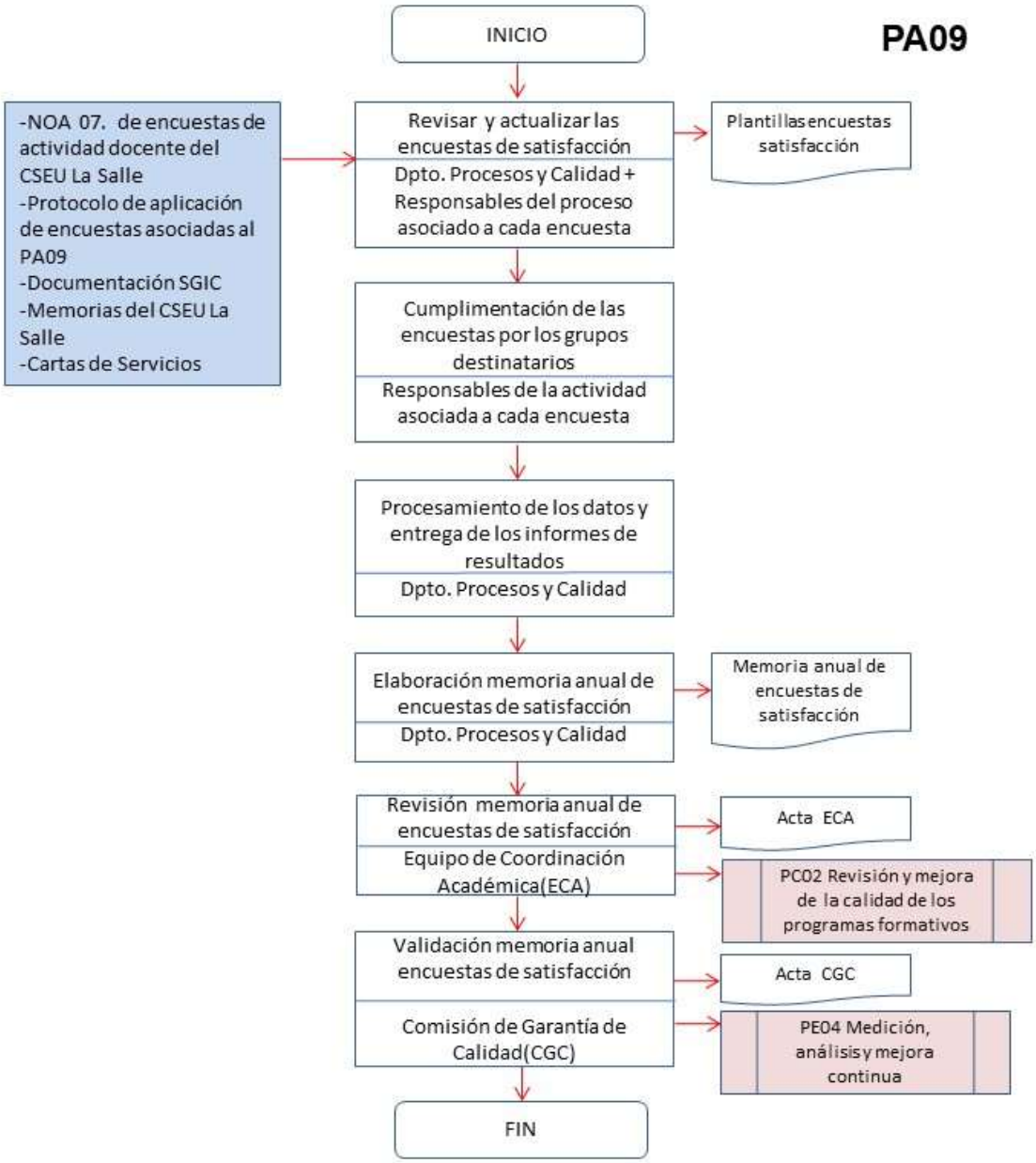
| Identificación de la evidencia | Soporte del archivo | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|---|---|---|
| Plantilla encuestas de satisfacción | Papel o informático | Dirección de Procesos y Calidad | 5 años |
| Acta del Equipo de Coordinación Académica (ECA) | Papel o informático | Secretaria del ECA | 5 años |
| Memoria Anual de los resultados de las encuestas de satisfacción | Papel o informático | Dirección de Procesos y Calidad | 5 años |
| Acta de la Comisión de Garantía de Calidad | Papel o informático | Secretaría Académica CSEU La Salle | 5 años |

9. **Rendición de cuentas:**

Se contempla la difusión del Plan de Gestión de Encuestas en los canales y medios que se establezcan en el Proceso clave PC14 Comunicación Interna y Externa, y favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Finalmente, el proceso de Satisfacción de necesidades de los grupos de interés se vincula al Proceso Estratégico PE04 de Medición, Análisis y Mejora continua, en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad, favoreciendo así la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados (alumnos, empleadores, PDI, PTGAS, antiguos alumnos, Equipo de Gobierno, etc.)

10. **Diagrama del proceso** (Ver siguiente página)


PA09
INICIO
-NOA 07. de encuestas de actividad docente del CSEU La Salle
-Protocolo de aplicación de encuestas asociadas al PA09
-Documentación SGIC
-Memorias del CSEU La Salle
-Cartas de Servicios
Revisar y actualizar las encuestas de satisfacción
Dpto. Procesos y Calidad + Responsables del proceso asociado a cada encuesta
Plantillas encuestas satisfacción
Cumplimentación de las encuestas por los grupos destinatarios
Responsables de la actividad asociada a cada encuesta
Procesamiento de los datos y entrega de los informes de resultados
Dpto. Procesos y Calidad
Elaboración memoria anual de encuestas de satisfacción
Dpto. Procesos y Calidad
Memoria anual de encuestas de satisfacción
Revisión memoria anual de encuestas de satisfacción
Equipo de Coordinación Académica(ECA)
Acta ECA
PC02 Revisión y mejora de la calidad de los programas formativos
Validación memoria anual encuestas de satisfacción
Comisión de Garantía de Calidad(CGC)
Acta CGC
PE04 Medición, análisis y mejora continua
FIN