

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.02
	Fecha aprobación: Junio'25
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	Versión: 3.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	PE06 EXPERIENCIA GLOBAL		
PROCESO	PE06.02 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	ALCANCE	Titulaciones oficiales
SUBPROCESOS	PE06.02.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, RECOMENDACIÓN Y EMPLEABILIDAD.		
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	Vicerrectorado de Estudios y Calidad		

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Instaurar la importancia de la medición de la satisfacción y experiencia para el seguimiento y toma de decisiones

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Conocer la opinión de todos los grupos de interés de la Universidad en relación a los servicios y formación ofrecidos por la Universidad.				
2	Facilitar a los agentes implicados análisis y/o resultados relativos a la percepción de los distintos grupos de interés				
3	Gestionar la plataforma "Medallia"				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>	SISTEMA /INDICADORES DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)</i>
Estudiantes y egresados	Mejorar la prestación y experiencia del servicio ofrecido por la Universidad	Encuestas de satisfacción/NPS
PDI		
PAS		
Órganos de decisión		

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.02
	Fecha aprobación: Junio'25
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	Versión: 3.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
Aplicación Medallia. Software estadístico "SPSS".	Responsable de medición. Equipo de soporte de Medallia. Equipo T&T	Tecnología	Solicitud de planificación de encuesta	Informe de encuesta	Área de calidad Área responsable del grupo de interés.
		Equipo T&T	Fichero colectivo encuestado; ficheros usuarios Medallia; Actualización campos encuestas.	Contacto con grupos de interés	

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	5. Gestión de los recursos materiales y de los servicios y personal de apoyo.	Cláusula	4. Contexto de la Organización.
		Subcláusula	4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
		Cláusula	9. Evaluación del desempeño.
Directriz	5.1. El centro debe disponer de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo necesarios para el correcto desarrollo del aprendizaje del estudiantado, el cual debe disponer de la información sobre estos servicios y tener acceso a los mismos. Los servicios de apoyo deben establecerse atendiendo a la diversidad del estudiantado. 5.2. El centro debe implementar procesos que permitan identificar las necesidades de recursos materiales, servicios y personal de apoyo, que permitan el correcto desarrollo de los títulos ofertados.	Subcláusula	9.1.2. Satisfacción del cliente.
Criterio	6. Resultados.		
Directriz	6.1. El centro debe tener implementados procesos que consideren, al menos, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre resultados académicos. • Resultados de inserción laboral. • Satisfacción de los grupos de interés con el centro y sus programas formativos. • Resultados de la evaluación del profesorado. 		

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.02
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	Fecha aprobación: Junio'25
	Versión: 3.0 WEB

	<ul style="list-style-type: none"> • Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora. <p>En el caso de las enseñanzas propias no será obligatoria la recopilación de alguno de los elementos, atendiendo a las especificidades de cada título.</p> <p>En el caso de centros que impartan programas de doctorado deben recopilarse los resultados de investigación - publicaciones obtenidos en el desarrollo de las tesis doctorales.</p> <p>6.2. La información debe estar disponible a todos los niveles necesarios de gestión, según corresponda, desde la coordinación de la actividad docente, hasta la dirección y gerencia del centro.</p>		
Criterio	7. Información pública y transparencia y rendición de cuentas.		
Directriz	7.4. El centro debe implementar mecanismos que garanticen la rendición de cuentas de manera planificada, específica y bidireccional a los diferentes grupos de interés que participan en el despliegue del Sistema Interno de Garantía de Calidad. Esta rendición de cuentas debe incluir la información relevante sobre los resultados alcanzados en materia de política y objetivos de calidad del centro.		

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	Cuestionario satisfacción de estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> - Con profesores (pendiente implantar en doctorado). - Con la titulación (final y mid-term)- Cuestionario específico para programas de doctorado. - Con las prácticas externas (no aplica a doctorado). - Con las prácticas clínicas (no aplica a doctorado). - Con la movilidad (incoming/outgoing) (no aplica a doctorado).
N/A	Informe propuesta de estudio

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	Fichero colectivo encuestado
N/A	Acta de órgano de gobierno

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>
Manual de plataforma "Medalla" Documentos técnicos de la agencia de evaluación de referencia Normativa UNE-EN ISO Legislación universitaria aplicable

EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.02
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	Fecha aprobación: Junio'25
	Versión: 3.0 WEB

N/A	Plataforma Medallia	PO06	Proceso de Aprendizaje y mejora continua	
N/A	Correo electrónico de la disponibilidad de los resultados en la plataforma.	N/A	Fichero de usuarios Medallia	
N/A	Informes de resultados ad hoc (en caso de existir)	N/A	Actualización campos encuestas	
N/A	Excel con datos de población a analizar.			
N/A	Aplicación lanzamiento de encuestas.			
N/A	Resultados de Satisfacción en Página web.			
N/A	Cuestionario de empleabilidad y satisfacción de egresados.			
N/A	Cuestionario de satisfacción de personas (eNPS).			
N/A	Cuestionario de proveedores			
N/A	Cuestionario de personal docente			
N/A	Cuestionario de PAS			
N/A	Cuestionarios ad-hoc en función de la necesidad (onboarding, mid-term, proceso de admisión...).			

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISA	APRUEBA
RBLE. MEDICIÓN SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA	VICERRECTORADO DE CALIDAD	RECTORADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Incorporación requisito SISCAL e ISO. Mayor detalle en los estudios desplegados y su aplicación a los programas de doctorado. Revisión de los indicadores
03	Junio'25	Se codifica el subproceso. Se elimina el indicador 374. Se introduce el elemento de salida del equipo T&T en los requisitos necesarios. Se añade el responsable de incorporación de mejoras. Se deja unificado el registro de cuestionarios.