


| | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| EXPERIENCIA GLOBAL | Código: PE06.01 |
| | Fecha aprobación: Junio'25 |
| NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 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 | PE06.01 Necesidades y expectativas de los grupos de interés | ALCANCE | Titulaciones Oficiales y Formación Permanente |
| SUBPROCESOS | PE06.01.01. Gestión de las Necesidades y expectativas de los grupos de interés. | | |
| RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i> | Vicerrectorado de Estudios y Calidad | | |

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO Establecer la metodología para identificar las partes interesadas que afectan al Sistema de Gestión, así como sus requisitos

| 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 | Identificar los grupos de interés afectados por el Sistema de Gestión | | | | | |
| 2 | Identificar las necesidades específicas y requisitos de cada grupo de interés en cada proceso del sistema. | | | | | |
| 3 | Asegurar el seguimiento y la revisión de los grupos de interés y los requisitos y necesidades | | | | | |

| 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> |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable de calidad | Se contemplen todos los grupos de interés que están afectados en el sistema y se tengan en cuenta sus necesidades en el Sistema. | Revisión anual del sistema y auditoría interna. |
| Responsable de procesos | Se contemplen todos los grupos de interés que están afectados en el proceso del que es responsable y se tengan en cuenta sus necesidades en el desarrollo el proceso. | Revisión anual del proceso. |

| | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| EXPERIENCIA GLOBAL | Código: PE06.01 |
| | Fecha aprobación: Junio'25 |
| NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | 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> |
| Material de oficina. | Responsable de Calidad. Responsables de los procesos. | Responsables de los procesos | Revisión del sistema | Actualización del proceso | Grupos de Interés de la UAX. |
| Medallia | | Responsable de calidad | Auditoría interna | Excel de grupos de interés | |

REQUISITOS NORMATIVOS

| SISCAL | | ISO 9001:2015 | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Criterio | 2. Gestión de la oferta formativa | Cláusula | 4. Contexto de la Organización. |
| Directriz | 2.3. Los procedimientos de gestión de la oferta formativa deben considerar, al menos, los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Incorporación de expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos en el diseño y modificación de los programas formativos. Establecimiento de los órganos relacionados con el diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los programas formativos. Identificación del tipo de información que se debe analizar en los procesos de diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los programas formativos. El seguimiento de los compromisos establecidos en la memoria de verificación de los títulos oficiales impartidos. | Subcláusula | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |
| Criterio | 3. Gestión de los programas formativos | Cláusula | 9. Evaluación del desempeño. |
| Directriz | 3.3. Las metodologías docentes deben: <ul style="list-style-type: none"> Tener en cuenta la diversidad del estudiantado y sus necesidades. Orientarse a la adquisición de los resultados de aprendizaje perseguidos. Fomentar la autonomía y la participación del estudiantado en su proceso de aprendizaje. | Subcláusula | 9.1.2. Satisfacción del cliente. |

| | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| EXPERIENCIA GLOBAL | Código: PE06.01 |
| | Fecha aprobación: Junio'25 |
| NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS | Versión: 3.0 WEB |

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

| REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i> | PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i> | DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Código <i>A rellenar Calidad</i> | Código <i>A rellenar Calidad</i> | |
| Registro | Registro | |
| N/A | PE01.01-F01 | |
| N/A | N/A | |
| | N/A | |
| | N/A | |

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

| ELABORA | REVISIÓN | APRUEBA |
|---------------|-----------------------|-----------|
| RBLE. CALIDAD | VR ESTUDIOS Y CALIDAD | RECTORADO |

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN | FECHA | CAMBIOS |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | 14/12/2022 | Edición inicial del documento. |
| 02 | Febrero'24 | Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores |
| 03 | Junio'25 | Se ajusta el nombre del proceso. Se codifica el subproceso. Se modifican los destinatarios de los requisitos necesarios para el desarrollo del proceso. Se incluyen las aplicaciones necesarias para desarrollar el proceso. Se añade que durante la fase de análisis para elaborar el Plan Estratégico se hace una revisión con mayor profundidad de los GGII. |