

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 7



Objetivo y Finalidad:	Determinar el método para obtener y realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de los Grupos de Interés con respecto a ESIC	
Ámbito de aplicación:	Todos los grupos de interés (alumnos, empresas, colegios, y otras instituciones, profesores, personal, empresas, etc.) de ESIC: Grupos de Interés	
Implicados:	Unidad de Calidad y Acreditaciones Directores de las diferentes Unidades o Áreas Todos los grupos de interés	
Responsable del Proceso:	Dirección de Calidad y Acreditaciones	
Otros documentos pertinentes:	Norma ISO 5.60 Acciones correctivas y preventivas 1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés) 5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC) 5.100 Mejora Continua 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos 3.50 Prestación de Servicios Complementarios 3.50.10 Prácticas de Empresa (Orientación Profesional) 3.50.20 Carreras Profesionales (Inserción Laboral) 3.50.50 Movilidad Política de Inserción Laboral	
Documentación generada (Registros de Calidad):	Cuestionarios de satisfacción y expectativas Informe de satisfacción/expectativas Plan de encuestas según programas académicos Informe de no conformidad (si procede)	
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Calidad y Acreditaciones de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018	Secretaría General de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018	Dirección General de ESIC  Fecha: 21 Mayo 2018

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés) Ed- 7



Otros Grupos de Interés:	
<ul style="list-style-type: none">• Personal Docente• Instituciones• Estudiantes• Sociedad	Participan representados en el Consejo de Gobierno y acceden todos a la información pública en la web. Este grupo participa siempre a través del Comité de Garantía de Calidad participando desde la definición, desarrollo, revisión y resultados del alcance de este procedimiento, a través del Procedimiento 5.70
Normativa Interna y Externa:	Norma ISO 9001:2000 Manual de Calidad Plan de encuestas según programas académicos
Fecha de interés:	Inicio/Intermedio/Final de Programa
Indicadores Propuestos:	GRADO DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS ENCUESTADOS

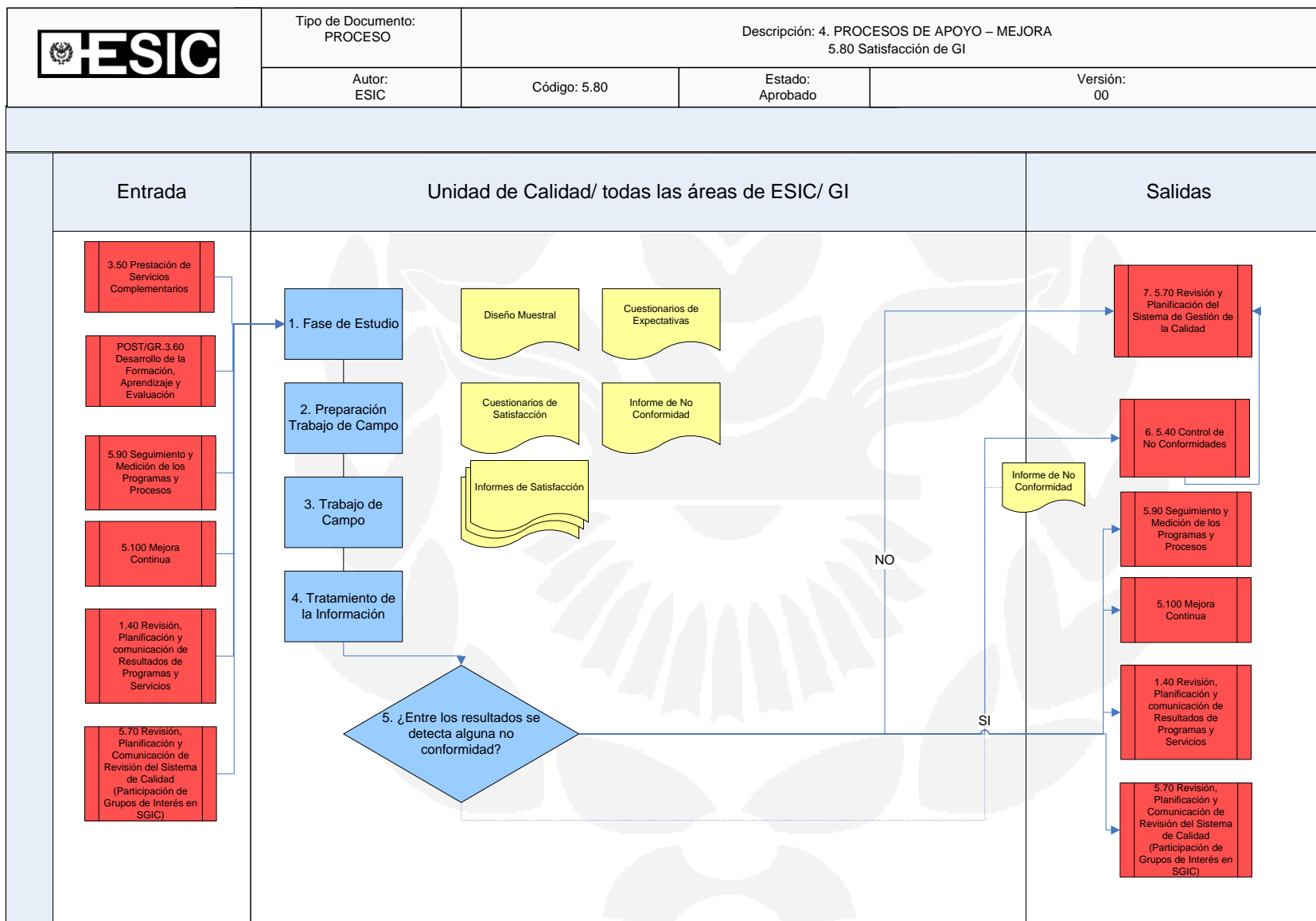
HOJA DE CONTROL DE EDICIONES

DOCUMENTO: SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Nº EDICION / FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
0/29 enero/2007	Edición de partida
1/20 Julio/2007	Se incluye el cuestionario para la evaluación de la satisfacción de los participantes en los simuladores. Por otro lado, se introduce en el Plan de Encuestas, los cuestionarios entregados por las Divisiones de Executive Education y Programas sobre Plataformas Tecnológicas.
2/1 Septiembre/2008	En la hoja de control de ediciones, tan solo figuraba la fecha y no el número de edición del procedimiento. Se incluye el nº de edición 0 Se añade un Cuestionario de Satisfacción específico para alumnos internacionales. Se añaden modificaciones a la tabla de plan de encuestación (expectativas y satisfacción media)
3/ 2 noviembre 2009	Adaptaciones a AUDIT: inclusión de 5.70, 1.40, 5.90 y 5.100 como elementos de entrada y salida
4/19 abril 2010	Adaptaciones a las mejoras propuestas por la Comisión de Evaluación de AUDIT: inclusión de las encuestas de inserción laboral desde el procedimiento 3.50.20 Carreras Profesionales y aclaración sobre la valoración del servicio de prácticas (orientación profesional) a través de las Encuestas de satisfacción a estudiantes.
5/24 Mayo 2010	Eliminación del sello de certificación SGS
6/ 24 octubre 2013	Actualización del procedimiento (objetivo, implicados) inclusión de la Política de Inserción Laboral (encuestas a egresados); Actualización del plan de encuestas. Se revisan los puestos del Revisor y Aprobador del procedimiento.
7/21 mayo 2018	Declaración de los resultados de las Encuestas en los Informes de Titulaciones y revisión por las comisiones pertinentes. Comunicación de resultados de encuestas a los directores implicados. Declaración de la existencia de un documento Plan de Encuestas por Área. Eliminación Anexos.

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 7



5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 7



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
1	<p>POST/GR.3.60 Desarrollo de la Formación, Aprendizaje y Evaluación</p> <p>3.50 Prestación de Servicios complementarios</p> <p>5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos</p> <p>5.100 Mejora Continua</p> <p>1.40 Revisión Planificación y Comunicación de los Resultados</p> <p>5.70 Revisión del Sistema de Calidad</p>	<p>Fase de estudio Detectada la necesidad de valorar programas/servicios: En esta fase el Director de Calidad y Acreditaciones definirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los objetivos - la población - el tamaño muestral mínimo a cumplir - cuestionario - método de observación y tratamiento de datos - tipo de muestreo - el Plan Logístico 	Unidad de Calidad y Acreditaciones	<p>Diseño Muestral</p> <p>Cuestionarios de Satisfacción</p>
2	<p>Diseño Muestral</p> <p>Cuestionarios de Satisfacción</p>	<p>Preparación del Trabajo de Campo</p> <p>En esta fase se realizará la :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparación de materiales - Selección y formación del personal - Previsión y solución de posibles incidencias 	Unidad de Calidad y Acreditaciones	<p>Cuestionarios de Satisfacción</p>
3	<p>Cuestionarios de Satisfacción</p>	<p>Trabajo de Campo</p>	<p>Responsables de Calidad y Acreditaciones del área correspondiente y Directores de las diferentes Unidades o Áreas implicadas</p>	<p>Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados</p>

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 7



Punto en Diagrama de Flujo	Entrada	Actividades	Responsabilidades	Salida
	Documento, Recursos	Etapas del Diagrama de Flujo		Ficha de Salida
4	Cuestionarios de Satisfacción cumplimentados	Tratamiento de la Información En esta fase el personal del Departamento de investigación de la escuela llevará a cabo: <ul style="list-style-type: none"> - la depuración - la Codificación - la Grabación - la Validación - el análisis estadístico - la elaboración del Informe de Satisfacción 	Unidad de Calidad y Acreditaciones	Informe de Satisfacción
5	Informe de Satisfacción	¿Entre los resultados se detecta alguna no conformidad? SI = Paso 6 NO = Paso 7	Unidad de Calidad y Acreditaciones	
6	Informe de Satisfacción	5.40 NO CONFORMIDADES		Informe de No Conformidad
7	Informe de Satisfacción	5.70 REVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
		FIN		

Los resultados de las encuestas son evidenciadas en los Informes de Titulaciones de Grado y Postgrado. La información derivada de estos informes revisada por Comisiones de Titulaciones o Comisión de Garantía de Área aportará acciones de mejora para los siguientes periodos lectivos.

Los resultados de las encuestas son comunicadas a las direcciones de área/campus implicados.

Cada área dispone de un documento denominado Plan de Encuestas del área donde se declaran las encuestas que se realizan y toda la información técnica referente a cada encuesta. Este Plan de Encuesta es revisado anualmente por la Dirección de Calidad y Acreditaciones así como por la Dirección del Área.

5.80 Satisfacción de Clientes (Grupos de Interés)

Ed- 7



Otros Procedimientos de entrada y salida:

1.40 Revisión, Planificación y comunicación de Resultados de Programas y Servicios (Rendición de Cuentas a Grupos de Interés)

En este procedimiento se analiza, cómo punto de partida, los resultados obtenidos respecto al alcance que se está analizando en este procedimiento, en la Rendición de Cuentas a los diferentes Grupos de Interés.

Una vez desarrollado el procedimiento se mide la información relevante para rendir cuentas a los grupos de interés que procedan.

5.70 Revisión, Planificación y Comunicación de Revisión del Sistema de Calidad (Participación de Grupos de Interés en SGIC)

Los grupos de interés que procedan en este procedimiento participarán desde la definición/diseño del procedimiento, como desarrollo, evaluación de resultados del mismo.

5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

En este procedimiento se medirán los indicadores de interés (listados en la portada resumen de este documento) según marca el procedimiento 5.90 Seguimiento y Medición de los Programas y Procesos.

Una vez medidos los Indicadores, se analizarán como entrada de este procedimiento.

5.100 Mejora Continua

El desarrollo del actual procedimiento podrá dar lugar a mejoras, las cuáles se realizarían según se marca en el procedimiento 5.100 Mejora Continua de ESIC.

La implantación de mejoras, desarrolladas según 5.100 Mejora continua, supondrá a su vez, una nueva entrada del procedimiento aquí descrito.