

MACROPROCESO EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.01
	Fecha aprobación: Feb'24
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	Versión: 2.0 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 Gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés	ALCANCE	Titulaciones Oficiales y Formación Permanente
SUBPROCESOS			
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>
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
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

MACROPROCESO EXPERIENCIA GLOBAL		Código: PE06.01
		Fecha aprobación: Feb'24
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Versión: 2.0 WEB*

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO

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>
Responsable de los procesos	Revisión del sistema	Actualización del proceso	Responsable del proceso
Responsable de calidad	Auditoría interna	Excel de grupos de interés	Responsable de calidad

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	2. Gestión de la oferta formativa	Cláusula	4. Contexto de la Organización.
Directriz	<p>2.3. Los procedimientos de gestión de la oferta formativa deben considerar, al menos, los siguientes elementos:</p> <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	<p>3.3. Las metodologías docentes deben:</p> <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.

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS

(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS

(Normativa, legislación aplicable, etc...)

MACROPROCESO EXPERIENCIA GLOBAL		Código: PE06.01
		Fecha aprobación: Feb'24
PROCESO DE GESTIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		Versión: 2.0 WEB*

Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
	Listado de partes interesadas
	Ficha de grupo de interés

<i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
	Revisión del sistema
	Auditoría interna

Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISAR	APRUEBA
RBLE. CALIDAD	VR ESTUDIOS Y CALIDAD	RECTORADO

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	14/12/2022	Edición inicial del documento.
02	Feb/24	Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores

*** VERSIÓN WEB:**

La información de los apartados relacionados con: Sistemas de Seguimiento, Recursos Necesarios, Despliegue del Proceso, Riesgos e Indicadores no se muestra en esta versión.