

MACROPROCESO EXPERIENCIA GLOBAL		Código: PE06.02
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE		Fecha aprobación: Setp'24
		Versión: 1.0 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			
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 d en relación a los servicios y formación ofrecidos				
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	SISTEMA /INDICADORES DE SEGUIMIENTO
Estudiantes y egresados	Mejorar la prestación y experiencia del servicio ofrecido	Encuestas de satisfacción
PDI	Mejorar la prestación y experiencia del servicio ofrecido	Encuestas de satisfacción
PAS	Mejorar la prestación y experiencia del servicio ofrecido	Encuestas de satisfacción
Órganos de decisión	Mejorar la prestación y experiencia del servicio ofrecido	Encuestas de satisfacción

REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO

Proveedores)	Elementos de Entrada	Elementos de Salida	Destinatarios
Tecnología	Solicitud de planificación de encuesta	Informe de encuesta	Área de calidad Área responsable del grupo de interés.

MACROPROCESO EXPERIENCIA GLOBAL	Código: PE06.02
	Fecha aprobación: Setp'24
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DEL ESTUDIANTE	Versión: 1.0 WEB*

Equipo T&T	Fichero colectivo encuestado; fichero usuarios Medallia; Actualización campos encuestas;		
------------	--	--	--

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	
	Cuestionarios de evaluación de la satisfacción, recomendación y empleabilidad.	Manual de plataforma "Medalla" Documentos técnicos de la agencia de evaluación de referencia Normativa UNE-EN ISO Legislación universitaria aplicable
	Informe propuesta de estudio	
	Plataforma Medallia	
	Correo electrónico	
	Informes ad hoc (en caso de existir)	
	Fichero colectivo encuestado; Fichero usuarios Medallia; Actualización campos encuestas	
	Acta de órgano de gobierno	
	Proceso de mejora continua	

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
1.0	14/12/2022	Edición inicial del documento.

* 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.