

www.eada.edu

Recoger información para el análisis y mejora

---

PROCESO

## 1. Histórico de revisiones de este documento

Versión	Fecha	Resumen de cambios realizados	Autor	Revisor	Aprobador
0	09/06/2020	Redacción inicial	Área de Calidad	Director Académico	Comité Ejecutivo

## 2. Sumario

1. Histórico de revisiones de este documento .....	2
2. Sumario .....	2
3. Descripción del proceso .....	2
4. Sistemas informáticos en uso (TIC) .....	3
5. Diagrama de flujo .....	4

## 3. Descripción del proceso

<b>OBJETIVO Y FINALIDAD</b>
Establecer un sistema de recogida y gestión de encuestas y de indicadores, así como vehicular las solicitudes de los grupos de interés, que abastezca los procesos relacionados con la mejora continua de la institución.
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>
Todos los programas formativos de EADA.
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes</li> <li>• Empresas colaboradoras de prácticas</li> <li>• Faculty</li> <li>• PAS</li> <li>• Empleadores</li> <li>• Titulados</li> </ul>
<b>PROCESOS ASOCIADOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PS08_PR01 Gestión de solicitudes, incidencias, quejas y sugerencias</li> <li>• PS08_PR02 Gestión de estadísticas</li> <li>• PS08_PR03 Gestión de encuestas</li> </ul>

SEGUIMIENTO Y MEDIDAS				
Indicador	Descripción	Unidad medida	Responsable indicador	Periodicidad
Número de registros de quejas y sugerencias recibidas	Quejas y sugerencias recibidas durante el curso por los diferentes canales de comunicación	Número	Responsable de Compliance	Anual
Número de peticiones de información estadística y de indicadores recibidos	Solicitudes de información estadística e indicadores recibidas durante el curso	Número	Dept. de Calidad	Anual
Número de indicadores formalmente establecidos en el Catálogo de indicadores	Relación de los indicadores existentes en el "Catálogo de indicadores"	Número	Dept. de Calidad	Anual
Número de participantes en las encuestas de docencia, desagregados por programa y encuesta	Participante en las diferentes encuestas de los programas, agrupadas por programa	Número	Dept. de Calidad	Anual
INDICADORES				
Descripción	Fuente de información	Fórmula de cálculo	Periodicidad	
% respuesta a quejas y sugerencias sobre el total	Dept. de Calidad	$(\text{Quejas y sugerencias recibidas} / \text{Quejas y sugerencias respondidas}) \times 100$	Anual	
% de participación en las encuestas de docencias, desagregada por programa y encuesta	ERP	$(\text{Número de encuestas creadas} * \text{participantes en los programas} / \text{encuestas completadas}) \times 100$	Anual	

#### 4. Sistemas informáticos en uso (TIC)

- Intranet EADA (ERP)
- Qualtrics

## 5. Diagrama de flujo

