

www.eada.edu

Gestionar las encuestas

Proceso

1. Histórico de revisiones de este documento

Versión	Fecha	Resumen de cambios realizados	Autor	Revisor	Aprobador/Responsable
0	06/07/2020	Redacción inicial	Área de Calidad	Comité Académico	Comité de Calidad

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

OBJETIVO Y FINALIDAD
Diseñar, implementar y gestionar las encuestas, así como garantizar la recogida y comunicación a los grupos de interés, de los resultados de estas encuestas.
ÁMBITO DE APLICACIÓN
Todos los grupos de interés de EADA.
GESTOR
Área de Calidad
CADENA DE RESPONSABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Interés (GI): solicitud de encuesta institucional a través de email y no institucional a través de Qualtrics. En caso de encuesta no institucional, crea la encuesta y explota los resultados. • Área de Calidad (AdC): valora la adecuación, en caso de que no sea una encuesta institucional, la gestión la hace el propio GI a través de Qualtrics. El AdC valora la inclusión en el calendario de encuestas y la entrega del informe de resultados. En caso de que sea una encuesta institucional de docencia se gestiona a través del ERP de la Escuela, la explotación de los resultados en Business Intelligence (BI) y comunicación de los mismos a los GI. • BITS: Crea la encuesta en el BI y los informes de explotación de los resultados.



DESCRIPCIÓN
<p>El procedimiento se inicia cuando un grupo de interés, normalmente Faculty (PDI), PAS, responsables de algún departamento o servicio de la institución, quiere conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés. El SGIC pone a su disposición la oportunidad de pedir la inclusión de una encuesta de satisfacción expresamente diseñada para su necesidad.</p> <p>La medida de la satisfacción de los grupos de interés es uno de los pilares sobre los que se apoya todo el sistema de gestión de la calidad. La satisfacción, entendida como el grado de aproximación del servicio recibido, a las expectativas iniciales de los grupos de interés, es el motor principal de la mejora continua.</p> <p>La institución se asegura, con este procedimiento, que se haga una interpretación adecuada de las opiniones recogidas por las encuestas y que se vinculen correctamente las propuestas de mejora que se deriven.</p>
DOCUMENTACIÓN ASOCIADA (INPUTS)
Email solicitud de encuesta
EVIDENCIAS (OUTPUTS)
Rg01 Solicitud de encuesta Rg02 Informe de encuesta
OTROS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
No

4. Sistemas informáticos en uso (TIC)

- Atlas (ERP)
- Qualtrics

5. Diagrama de flujo

