

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS –PA01

Aprobado mediante Resolución Rectoral N° 385-2017-CU-R-USMP

Elaborado por: Dr. Ángel Velázquez Fernández	Revisado por: CAI, OAYC	Aprobado por: Ing. José Antonio Chang Escobedo, Rector
Fecha: 12/04/17	Fecha: 19/04/2017	Fecha: 26/04/2017

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer cómo se mide y analiza la relación de las unidades académicas de la Universidad de San Martín de Porres con los grupos de interés.

2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación en todas las unidades académicas de la universidad (facultades, escuelas profesionales, secciones de posgrado, filiales, institutos con programas de formación de pregrado y posgrado), la OAYC y las UA o CAC, según corresponda.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

3.1. Legislación

- Ley N° 30220 – Ley Universitaria.

3.2. Normas y estándares de calidad utilizados como referencia

- ISO 9001 – 2015: Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad.
- Programa AUDIT
- Normas y estándares de acreditación utilizados por las diferentes acreditadoras con que trabajan las unidades académicas de la Universidad.
- Condiciones Básicas de Calidad de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU)
- Modelos de Calidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE)

3.3. Otros documentos de referencia

- Reglamento General de la USMP.
- Modelo Educativo.
- Manual de Calidad (MC).

4. DEFINICIONES

Grupo de interés: Grupo de personas o instituciones, que comparten interés en la institución o en algunas de sus unidades académicas, en sus actividades académicas o servicios. Se subdividen en grupos de interés internos, tales como: alumnos, docentes, personal no docente, autoridades, directivos y egresados; y externos, tales como empleadores, instituciones receptoras de alumnos para prácticas, colegios profesionales, instituciones académicas, entre otros.

5. ABREVIATURAS Y SIGLAS

CAC: Comité de Acreditación y Calidad

CBC: Condiciones básicas de calidad de la SUNEDU.

CU: Consejo Universitario

DUA: Decano, Director Universitario de la Filial o Director del Instituto
GIE: Grupos de interés externos.
GII: Grupos internos de interés.
OAYC: Oficina de Acreditación y Calidad
RRGIE: Responsable de las relaciones con los grupos de interés externos en la USMP y las UA.
SG: Secretaría General de la Universidad
UA: Unidad Académica (facultad, institutos con carreras y/o programas de posgrado, Filial).
UAC: Unidad de Acreditación y Calidad

6. DESARROLLO

6.1. Finalidad

Establecer los lineamientos a desarrollarse en la USMP para la evaluación y análisis de las relaciones con los grupos externos e internos de interés, así como para su contribución a la mejora continua de las actividades académicas y administrativas de la universidad.

6.2. Responsabilidades

Cargo / Dependencia	Actividades
CU	1. Aprueba las políticas para la relación con los grupos de interés.
Rector	2. Propone las políticas para las relaciones con los grupos de interés.
GII y GIE	3. Proponen acciones para realizarse entre la USMP y sus dependencias con los GIE.
RRGIE	4. Elabora planes, proyectos a desarrollarse, así como otras formas de comunicación entre la USMP y sus dependencias, con los grupos de interés.
DUA	5. Aprueba, planes, proyectos a desarrollarse, así como formas de comunicación entre la USMP y sus dependencias, con los grupos de interés.
RRGIE	6. Propone la suscripción de convenios con GIE, para el desarrollo de actividades de interés mutuo.
DUA	7. Aprueba los convenios, primera instancia.
Rector	8. Suscribe los convenios.
UA, GII y GIE	9. Ejecuta los planes y proyectos y utiliza las formas de comunicación con los grupos de interés, que han sido aprobadas.
DUA	10. Supervisa los planes y proyectos y la utilización de las formas de comunicación aprobadas.
RRGIE	11. Diseña procedimientos e instrumentos para evaluar los planes, proyectos y la eficacia de las formas de comunicación establecidas.
RRGIE	12. Evalúa la ejecución de los planes y proyectos y la eficacia de las formas de comunicación establecidas, utilizando los procedimientos e instrumentos correspondientes.

RRGIE	13. Evalúa eficacia de los convenios suscritos con los grupos de interés externos.
UAC	14. Aplica y procesa las encuestas de opinión a grupos de interés, excepto las de graduados.
UAC	15. Elabora informe de resultados de la aplicación de las encuestas a grupos de interés.
UAC	16. Presenta los informes de las encuestas la DUA.
RRGIE	17. Elabora informes y propone planes de mejora para optimizar las relaciones con los grupos externos de interés.
DUA	18. Aprueba los planes de mejora.

6.3. Indicadores de medición

a) % de satisfacción de los empleadores b) % de satisfacción de los estudiantes c) % de satisfacción de los docentes d) % de satisfacción del personal administrativo e) % de satisfacción de los egresados

7. FORMATOS

F01 - PA01	Cuestionario de opinión de estudiantes
F02 - PA01	Cuestionario de opinión de docentes
F03 - PA01	Cuestionario de opinión a egresados
F04 - PA01	Cuestionario de opinión a personal administrativo
F05 - PA01	Cuestionario de opinión a grupos de interés externos (Empleadores)

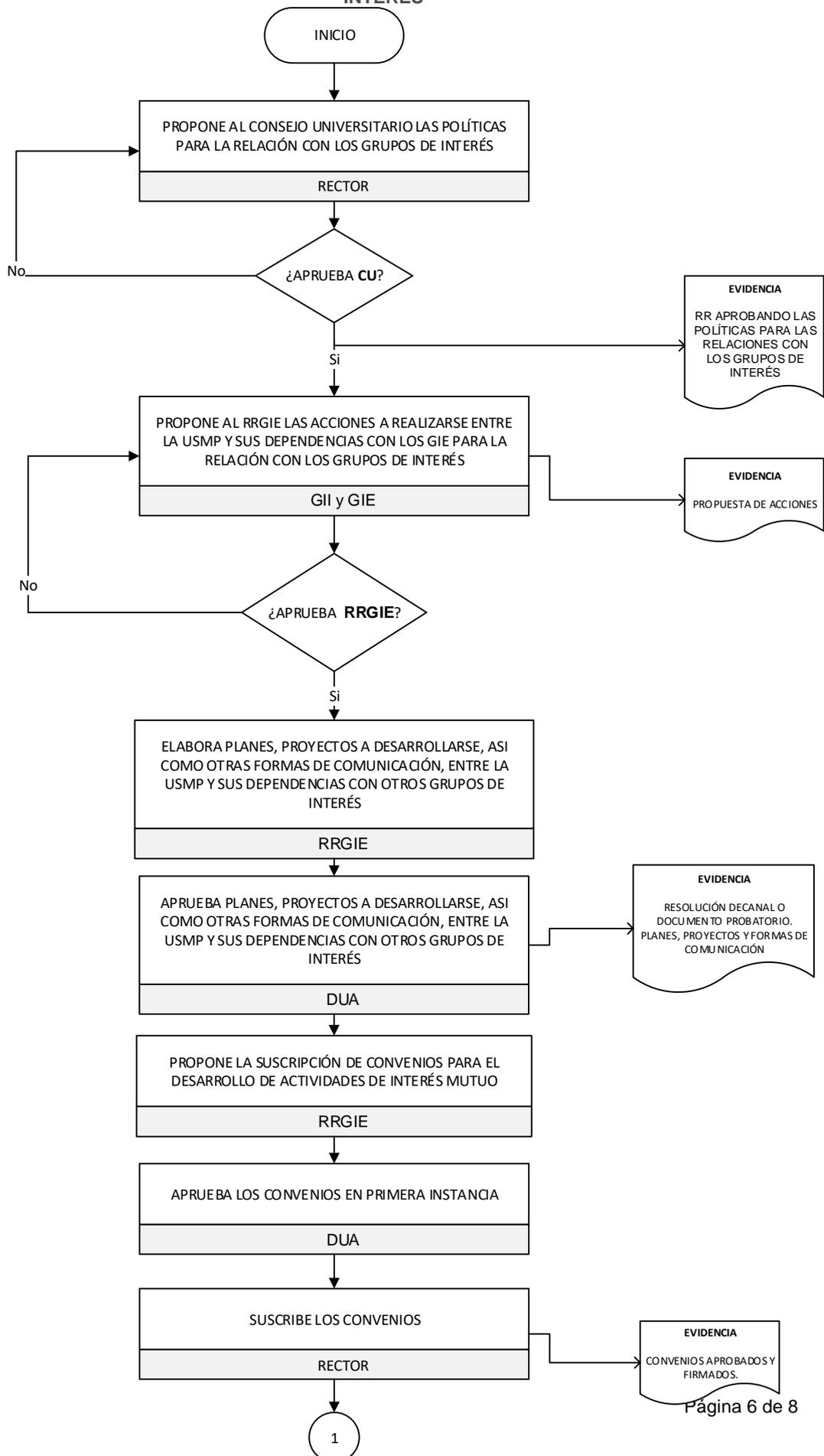
8. REGISTROS

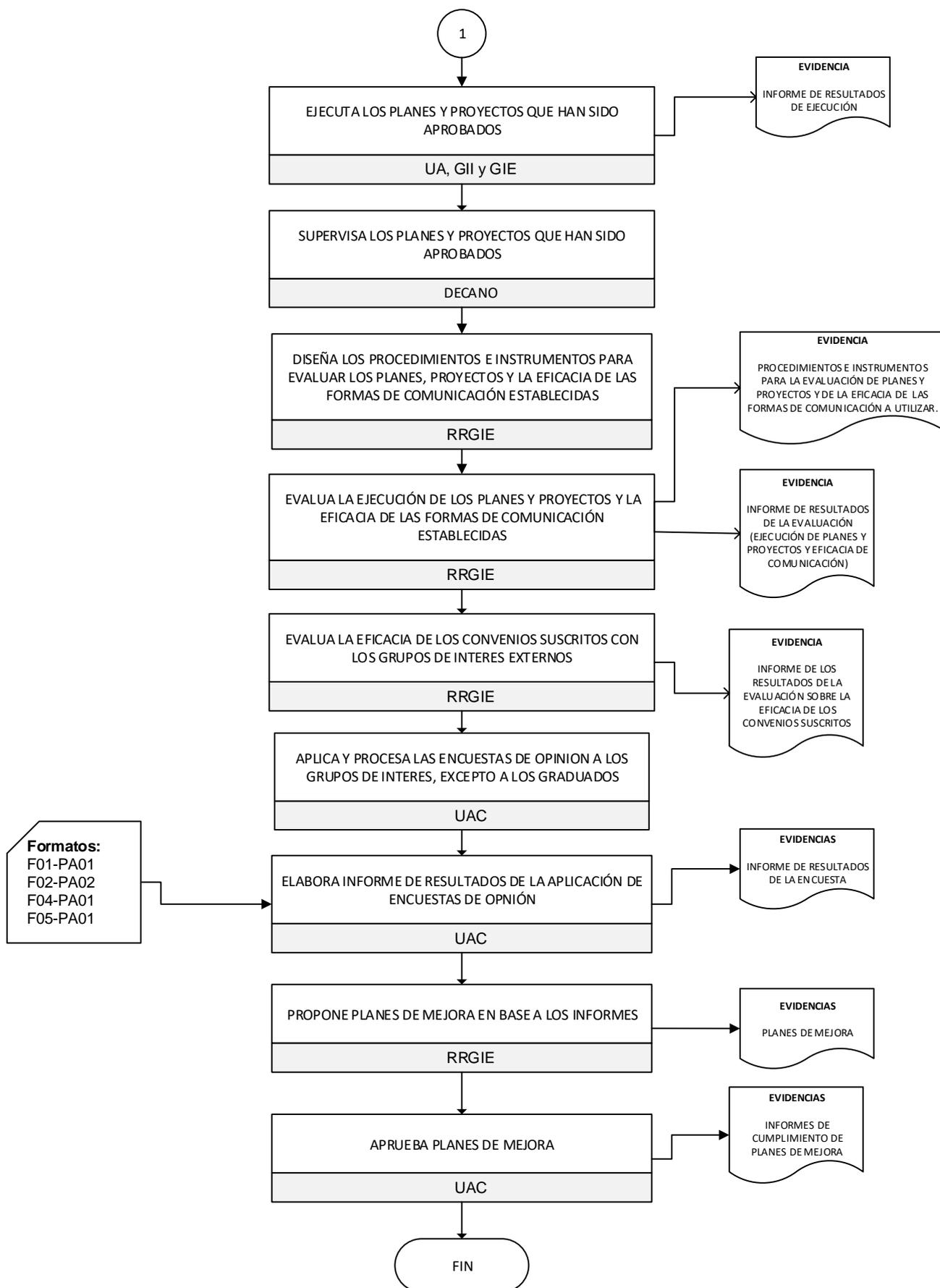
Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Convenios firmados	Papel	SG	5 años
Modelos de encuestas	Electrónico y Papel	OAYC	Hasta 5 años después de fin de vigencia
Informe de resultados	Electrónico	RRGIE	5 años
Planes de mejora	Electrónico	RRGIE	5 años
Informes de cumplimiento de planes de mejora	Electrónico y Papel	RRGIE	5 años

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS	Código: Versión: Página

10. FLUJOGRAMA (ver en la siguiente página)







MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE
LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS

CÓDIGO: PA01
EDICIÓN: 01
FECHA: 26-ABRIL-2017