



UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b>	Rev: Fecha:
<b>SERVICIO / UNIDAD:</b>	<b>COD.</b>
<b>TÍTULO: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b>	Pág. 1 de <b>P.O.:</b>

## PROCEDIMIENTO OPERATIVO

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>Antonio M. Moral Roncal</b>		
Puesto: Coordinador de Calidad de la Facultad y Comisión de Calidad  Firma:	Puesto: Comisión Técnica Firma:	Puesto: Junta de Facultad  Firma:
Fecha: 8 de julio de 2010	Fecha:	Fecha: 20 de octubre de 2010



UNIVERSIDAD DE  
ALCALÁ

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b>	Rev: Fecha:
<b>SERVICIO / UNIDAD:</b>	<b>COD.</b>
<b>TÍTULO: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b>	Pág. 1 de <b>P.O.:</b>

## ÍNDICE

1. OBJETO .....
2. ALCANCE .....
3. PROCESO .....
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....
5. RESPONSABILIDADES .....
6. ANEXOS

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b>	Rev: Fecha:
<b>SERVICIO / UNIDAD:</b>	<b>COD.</b>
<b>TÍTULO: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b>	Pág. 1 de <b>P.O.:</b>

## 1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos para diseñar y obtener la información necesaria, mediante encuestas, para la elaboración de la Memoria de Calidad de la Facultad de Filosofía y Letras, así como para la mejor mejora de de los planes de estudios y los procesos de verificación de los títulos.

## 2.-ALCANCE

Grupos de interés de la Facultad

## 3.- PROCESO

1.-Elaboración de un borrador de la encuesta por el representante de la titulación en la Comisión, con ayuda de las instancias y personas que considere oportuno.

2.-Revisión del borrador por parte de los miembros de la Comisión, los cuales pueden aportar sugerencias y modificaciones.

3.-Aprobación por la Comisión de Calidad de la encuesta.

<b>PROCEDIMIENTO OPERATIVO</b>	Rev: Fecha:
<b>SERVICIO / UNIDAD:</b>	<b>COD.</b>
<b>TÍTULO: ELABORACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b>	Pág. 1 de <b>P.O.:</b>

4.-Distribución y recogida de la encuesta entre el grupo de interés del cual se pretende obtener información, al final de cada cuatrimestre.

5.-Vaciado y estudio de las encuestas, para lo cual la Comisión podrá recurrir a un experto profesional, aunque no sea personal de la Universidad, el cual elaborará una memoria final.

6.-Análisis de la memoria y resultados por la Comisión de Calidad con el objeto de elaborar la Memoria de Calidad. La memoria se difundirá entre los grupos de interés que haya propuesto la Comisión y por los medios que se determinen.

#### 4.- RESPONSABILIDADES

La Comisión de Calidad