

|                                                            |                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>                                  | <b>Código:</b> PE06.01               |
|                                                            | <b>Fecha aprobación:</b><br>Junio'25 |
| <b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> | <b>Versión:</b> 3.0 WEB              |

## RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

|                                                                    |                                                                                 |                |                                               |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------|
| <b>MACROPROCESO</b><br>(Según mapa de procesos de la organización) | PE06 EXPERIENCIA GLOBAL                                                         |                |                                               |
| <b>PROCESO</b>                                                     | PE06.01 Necesidades y expectativas de los grupos de interés                     | <b>ALCANCE</b> | Titulaciones Oficiales y Formación Permanente |
| <b>SUBPROCESOS</b>                                                 | PE06.01.01. Gestión de las Necesidades y expectativas de los grupos de interés. |                |                                               |
| <b>RESPONSABLE</b><br>(Incluir Departamento responsable)           | Vicerrectorado de Estudios y Calidad                                            |                |                                               |

**OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO** Establecer la metodología para identificar las partes interesadas que afectan al Sistema de Gestión, así como sus requisitos

| 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                                                       | Identificar los grupos de interés afectados por el Sistema de Gestión                                      |    |                                |                                    |                                           |
| 2                                                       | Identificar las necesidades específicas y requisitos de cada grupo de interés en cada proceso del sistema. |    |                                |                                    |                                           |
| 3                                                       | Asegurar el seguimiento y la revisión de los grupos de interés y los requisitos y necesidades              |    |                                |                                    |                                           |

| GRUPOS DE INTERÉS       | EXPECTATIVAS Y NECESIDADES<br>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)                                                                 | SISTEMA /INDICADORES DE SEGUIMIENTO<br>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones) |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsable de calidad  | Se contemplen todos los grupos de interés que están afectados en el sistema y se tengan en cuenta sus necesidades en el Sistema.                                      | Revisión anual del sistema y auditoría interna.                                                                                                                                       |
| Responsable de procesos | Se contemplen todos los grupos de interés que están afectados en el proceso del que es responsable y se tengan en cuenta sus necesidades en el desarrollo el proceso. | Revisión anual del proceso.                                                                                                                                                           |

|                                                            |                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>                                  | <b>Código:</b> PE06.01               |
|                                                            | <b>Fecha aprobación:</b><br>Junio'25 |
| <b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> | <b>Versión:</b> 3.0 WEB              |

## RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

| RECURSOS NECESARIOS                                                                                            |                                                                                              | REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO    |                                                     |                                                                            |                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>Recursos Materiales</b><br><i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i> | <b>Equipo Humano</b><br><i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i> | <b>Proveedores</b><br><i>(Qué departamento entrega)</i> | <b>Elementos de Entrada</b><br><i>(Qué entrega)</i> | <b>Elementos de Salida</b><br><i>(Cuál es la finalización del proceso)</i> | <b>Destinatarios</b><br><i>(Quién lo recibe)</i> |
| Material de oficina.                                                                                           | Responsable de Calidad.<br>Responsables de los procesos.                                     | Responsables de los procesos                            | Revisión del sistema                                | Actualización del proceso                                                  | Grupos de Interés de la UAX.                     |
| Medallia                                                                                                       |                                                                                              | Responsable de calidad                                  | Auditoría interna                                   | Excel de grupos de interés                                                 |                                                  |

| REQUISITOS NORMATIVOS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                    |                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| SISCAL                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ISO 9001:2015      |                                                                               |
| <b>Criterio</b>       | <b>2. Gestión de la oferta formativa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Cláusula</b>    | <b>4. Contexto de la Organización.</b>                                        |
| <b>Directriz</b>      | <p>2.3. Los procedimientos de gestión de la oferta formativa deben considerar, al menos, los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporación de expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos en el diseño y modificación de los programas formativos.</li> <li>Establecimiento de los órganos relacionados con el diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los programas formativos.</li> <li>Identificación del tipo de información que se debe analizar en los procesos de diseño, aprobación, revisión, modificación y extinción de los programas formativos.</li> <li>El seguimiento de los compromisos establecidos en la memoria de verificación de los títulos oficiales impartidos.</li> </ul> | <b>Subcláusula</b> | 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. |
| <b>Criterio</b>       | <b>3. Gestión de los programas formativos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Cláusula</b>    | <b>9. Evaluación del desempeño.</b>                                           |
| <b>Directriz</b>      | <p>3.3. Las metodologías docentes deben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tener en cuenta la diversidad del estudiantado y sus necesidades.</li> <li>Orientarse a la adquisición de los resultados de aprendizaje perseguidos.</li> <li>Fomentar la autonomía y la participación del estudiantado en su proceso de aprendizaje.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Subcláusula</b> | 9.1.2. Satisfacción del cliente.                                              |

|                                                            |                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>EXPERIENCIA GLOBAL</b>                                  | <b>Código:</b> PE06.01               |
|                                                            | <b>Fecha aprobación:</b><br>Junio'25 |
| <b>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> | <b>Versión:</b> 3.0 WEB              |

### REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

| <b>REGISTROS</b><br><i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i> |                               | <b>PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS</b><br><i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i> |                                      | <b>DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS</b><br><i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Código</b><br><i>A rellenar</i><br><i>Calidad</i>                                                 | <b>Registro</b>               | <b>Código</b><br><i>A rellenar</i><br><i>Calidad</i>                                                                                                          | <b>Registro</b>                      |                                                                                              |
| N/A                                                                                                  | Listado de grupos de interés. | PE01.01-F01                                                                                                                                                   | Informe de revisión por la dirección |                                                                                              |
| N/A                                                                                                  | Ficha de grupo de interés     | N/A                                                                                                                                                           | Auditoría interna                    |                                                                                              |
|                                                                                                      |                               | N/A                                                                                                                                                           | Revisión del sistema                 |                                                                                              |
|                                                                                                      |                               | N/A                                                                                                                                                           | Auditoría externa                    |                                                                                              |

### OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

### VALIDACIÓN DEL PROCESO

| ELABORA       | REVISa                | APRUEBA   |
|---------------|-----------------------|-----------|
| RBLE. CALIDAD | VR ESTUDIOS Y CALIDAD | RECTORADO |

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

| REVISIÓN | FECHA      | CAMBIOs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01       | 14/12/2022 | Edición inicial del documento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 02       | Febrero'24 | Inclusión criterios y requisitos SISCAL e ISO. Revisión de indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 03       | Junio'25   | Se ajusta el nombre del proceso.<br>Se codifica el subproceso.<br>Se modifican los destinatarios de los requisitos necesarios para el desarrollo del proceso.<br>Se incluyen las aplicaciones necesarias para desarrollar el proceso.<br>Se añade que durante la fase de análisis para elaborar el Plan Estratégico se hace una revisión con mayor profundidad de los GGII. |