



## RECOGIDA Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

**SAIC-GM\_P06/SP04**

## DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

**Nombre:** Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés

**Código:** SAIC-GM\_P06/SP04

**Revisión:** 5

**Fecha:** 14/11/2024

**Descripción:** Subproceso establecido para definir el seguimiento, la medición y el análisis de los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés en la Universidad Europea del Atlántico. Permite la obtención de información para garantizar la toma de decisiones y la mejora de varios procesos de la Universidad, incluyendo el mantenimiento y mejora del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

Responde directamente a varios criterios del modelo AUDIT 2024 al incluir mecanismos para la recogida periódica de datos de satisfacción, la integración en los informes de revisión de titulaciones (P02/SP02), la contribución al análisis estratégico y toma de decisiones en distintos niveles (comisiones académicas, gobierno del SAIC, etc.) y retroalimentación hacia planes y acciones de mejora.

**Propietario:** Gabinete de Calidad y Estudios

## RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadido Propietario/Responsables/Descripciones	Todas
01	08/09/2016	Revisada descripción del procedimiento, actualizado diagrama de flujo, indicadores y archivo	8
02	12/02/2019	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SAIC para auditoría de diseño (AUDIT)	Todas
03	01/04/2019	Definidos correctamente los diferentes mecanismos de recogida y análisis de la satisfacción de los diferentes grupos de interés (correcciones AUDIT)	5, 6
04	26/07/2022	Ajustes descripción al modelo AUDIT v.3.0, actualización referencias normativas y revisión Indicadores y registros del procedimiento	2, 4, 5, 8
05	12/11/2024	Ajuste de la descripción y objeto de acuerdo con AUDIT más actualizado (2024). Ampliación de registros en Archivo.	1,2

## Índice

RECOGIDA Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS .....	1
Índice.....	3
1. Definición.....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Cliente(s).....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Definiciones.....	5
2. Descripción del proceso.....	6
3. Diagrama de flujo.....	8
4. Responsabilidades .....	8
5. Conexión con otros subprocessos.....	9
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	9
7. Archivo .....	9

## 1. Definición

A efectos de identificación y control documental, todos los procesos y procedimientos referenciados en el presente documento corresponden al Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de Centros de Grado, Máster y Formación Permanente (cuyos documentos están codificados bajo la serie SAIC-GM).

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los mecanismos que permiten la recogida, análisis y utilización de los resultados de satisfacción de los grupos de interés en los títulos de Grado y Máster Universitario impartidos en la Universidad Europea del Atlántico. Esta información se integra en los procesos de revisión y mejora continua y contribuye al mantenimiento y actualización del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC).

Responde a varios criterios del Modelo AUDIT:

- Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos: Aporta evidencias clave en los mecanismos de seguimiento, revisión y mejora de la oferta formativa, incluyendo la percepción de estudiantes, empleadores y personal de la Universidad.
- Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes: Genera datos fundamentales sobre la experiencia del estudiantado, que orientan el diseño de acciones de mejora.
- Criterio 4. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia: Recoge información sobre la satisfacción del PDI y del PAS, que retroalimenta procesos de evaluación, formación y desarrollo profesional.
- Criterio 5. Recursos y servicios: Evalúa el grado de satisfacción de los grupos de interés respecto a servicios e infraestructuras, informando los ajustes institucionales necesarios.
- Criterio 9. Publicación de información: Genera datos que permiten la rendición de cuentas y la transparencia institucional mediante informes de satisfacción accesibles y comunicables.
- Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC: Su carácter transversal asegura la retroalimentación del sistema, permitiendo ajustes y mejoras continuas en todos los procesos.

### 1.2. Cliente(s)

Los grupos de interés definidos institucionalmente, incluyendo estudiantes, personal y empleadores.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación a todos los Títulos universitarios oficiales de Grado y Máster Universitario impartidos en la Universidad Europea del Atlántico.

Quedan excluidos los títulos de formación permanente, cuya satisfacción se gestiona de forma específica a través del procedimiento P06/SP03 – Análisis del Desempeño de Títulos Propios. Asimismo, se excluyen los estudios de Doctorado, que cuentan con su propio sistema de calidad."



## 1.4. Definiciones

- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento estructurado destinado a conocer la percepción de los grupos de interés sobre aspectos relacionados con su experiencia académica, profesional o institucional.
- **Informe de satisfacción:** Documento generado a partir del análisis de las encuestas realizadas a los grupos de interés.

## 2. Descripción del proceso

El Gabinete de Calidad y Estudios revisa los modelos de encuestas de satisfacción a los grupos de interés para adaptarlos a las necesidades del SAIC. En caso necesario, modifica las encuestas para adecuarlas a la nueva situación del sistema.

En este subprocesso se consideran las siguientes encuestas de satisfacción:

- Encuesta de satisfacción del Personal Docente e Investigador (PDI).
- Encuesta de satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Encuesta de satisfacción del estudiantado (estudiantes).
- Encuesta de satisfacción a través de tutores de empresa en procesos de prácticas externas (empleadores).

No obstante, existen encuestas de satisfacción específicas para las titulaciones oficiales ya desarrolladas en otros subprocessos, como son:

- Encuesta de satisfacción del programa de movilidad (alumnos incoming, alumnos outgoing y alumnos de doctorado) según el subprocesso P03/SP04 - Movilidad de Estudiantes y Cursos ELE.
- Encuesta de satisfacción sobre acción de orientación profesional (alumnos y egresados) según el subprocesso P03/SP05 - Orientación Profesional.
- Encuesta de satisfacción sobre prácticas externas (alumnos y tutores de empresa) según el subprocesso P03/SP06 - Prácticas Externas.
- Encuesta de satisfacción con la calidad docente (alumnos) según el subprocesso P04/SP03 - Evaluación de Personal.
- Encuesta de satisfacción con la formación recibida (PDI y PAS) según el subprocesso P04/SP04 - Formación de Personal.
- Encuesta de satisfacción e inserción laboral (egresados) según el subprocesso P06/SP02 - Recogida y Análisis de Resultados sobre Inserción Laboral.

Aunque este procedimiento tiene como resultado principal la elaboración del informe de satisfacción sobre los grupos de interés prioritarios implicados en los procesos de enseñanza y aprendizaje (PDI, PAS, estudiantes y empleadores), se aprovecha para revisar de manera sistemática todos los modelos de encuestas aplicables a titulaciones oficiales de Grado y Máster Universitario incluidos en los diferentes subprocessos del SAIC. Dicha revisión se realiza centralizadamente desde el Gabinete de Calidad y Estudios, mientras que la aplicación, recogida y análisis específico de los datos corresponde a los responsables definidos en cada subprocesso.

El Gabinete de Calidad y Estudios publica las encuestas correspondientes a este subprocesso notificándolo a los grupos de interés implicados en las mismas, indicando claramente el periodo de participación válido mediante la definición de la fecha de cierre de los cuestionarios.

Pasado el tiempo establecido en la convocatoria de participación de la encuesta, el Gabinete de Calidad y Estudios procede a la recopilación de la información. Para el resto de encuestas ajenas a este

procedimiento, cada responsable gestiona sus propios plazos y períodos de aplicación conforme al subproceso correspondiente.

En el caso de que los datos recopilados no resulten suficientes o no alcancen niveles mínimos de representatividad, el Gabinete de Calidad y Estudios activa medidas adicionales. Por ejemplo, puede solicitar a las direcciones académicas que refuerzen la comunicación institucional con el objetivo de fomentar la participación del colectivo correspondiente en las encuestas, reiterando la importancia de este proceso para la mejora continua.

El Gabinete de Calidad y Estudios analiza los datos recopilados, comparándolos con los obtenidos en años anteriores, y genera un informe que incluye el resultado de este análisis.

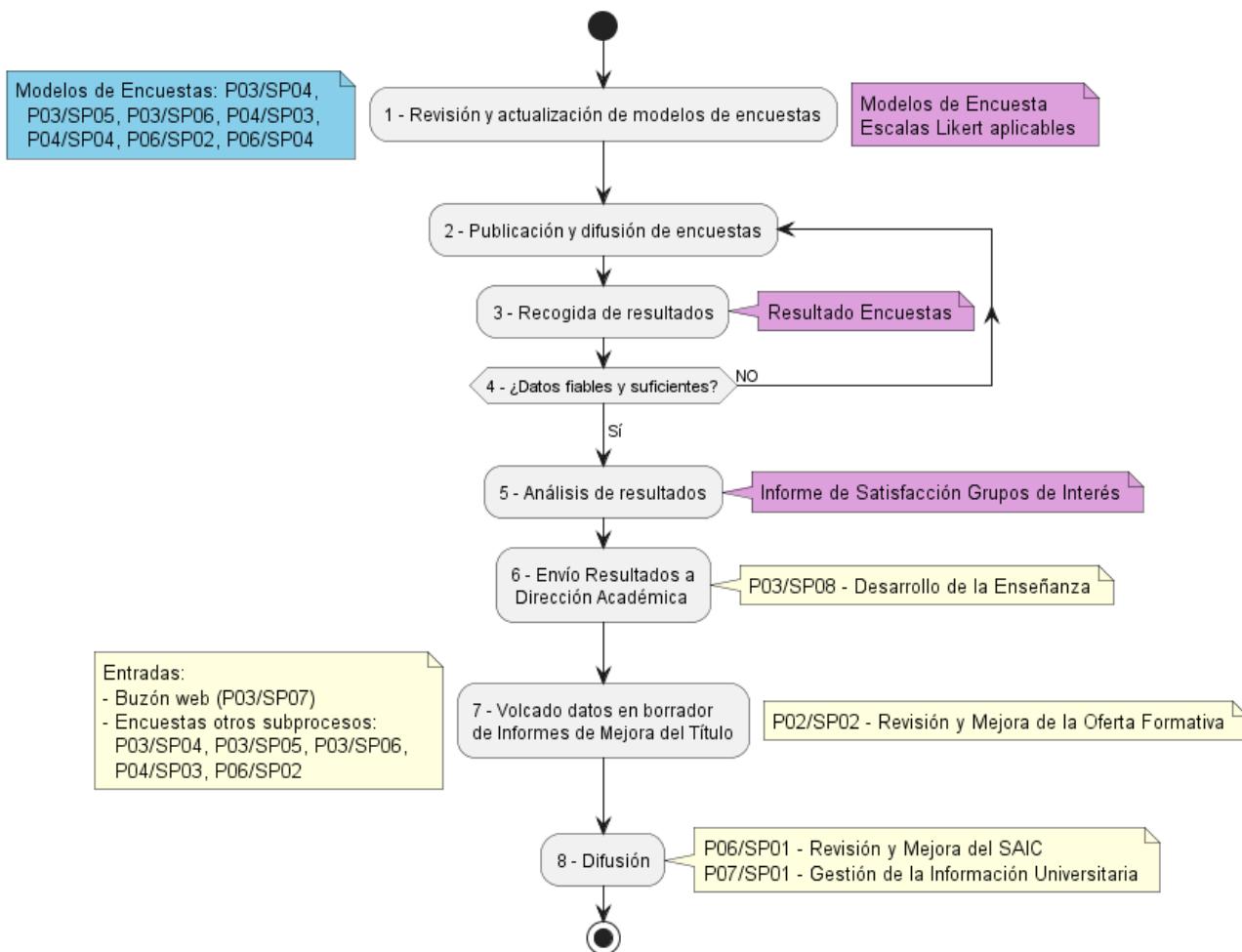
Una vez elaborado el informe con los resultados del curso académico que finaliza, el Gabinete de Calidad y Estudios lo distribuye a las direcciones académicas para su análisis. Esta información se emplea como base para las reuniones de coordinación de inicio de curso, previstas habitualmente para el mes de septiembre, según lo contemplado en el procedimiento P03/SP08 – Desarrollo de la Enseñanza.

Posteriormente, se recopilan los informes generados por otros subprocesos (como P03/SP04, P03/SP05, P03/SP06, P04/SP03, P06/SP02), junto con los datos del buzón web según el subproceso P03/SP07 - Incidencias, Reclamaciones, Consultas y Sugerencias, y se prepara el borrador del Informe de Mejora del Título. Este borrador se elabora con antelación al cierre del proceso anual de rendición al SIIU, y queda enmarcado en el subproceso P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa.

La rendición de cuentas institucional sobre los resultados de satisfacción se articula a través del subproceso P06/SP01 - Revisión y Mejora del SAIC. El Gabinete de Calidad y Estudios remite el informe global del curso cerrado al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y al Rectorado, con el fin de valorar las acciones de mejora que pudieran derivarse.

Los resultados consolidados son divulgados mediante canales institucionales, en coordinación con los procedimientos P02/SP02 y P06/SP01 anteriormente citados, según lo contemplado en P07/SP01, para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas pública.

### 3. Diagrama de flujo



### 4. Responsabilidades

Paso	Gabinete de Calidad y Estudios	Dirección Académica	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado	Rectorado	Grupos de Interés
1	D/E	-			-
2	E	-			
3	E	-	-	-	P
4	D/E	P		-	-
5	E		-	-	-
6	E	P		-	-
7	E	-	-	-	-
8	E		P	P	

Decide – Ejecuta – Participa – es Informado

## 5. Conexión con otros subprocessos

Todos los procesos y subprocessos del SAIC.

Los modelos de encuesta se revisan con un enfoque transversal, permitiendo incorporar valoraciones sobre aspectos vinculados a cualquier proceso del sistema.

## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
I0604-001	Satisfacción global PDI
I0604-002	Satisfacción global PAS
I0604-003	Satisfacción global ESTUDIANTES
I0604-004	Satisfacción EMPLEADORES con la titulación

La frecuencia de medición de todos los indicadores definidos en este procedimiento es anual, conforme a la planificación general del SAIC.

## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Resultado Encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios
P06SP04_INF	Informe Satisfacción Grupos de Interés	Gabinete de Calidad y Estudios
P06SP04_MOD	Modelo de Encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios
P06SP04_ESC	Relación de escalas Likert aplicables a encuestas.	Gabinete de Calidad y Estudios

El soporte de archivo será digital o en papel, y el tiempo de conservación será de seis años.