
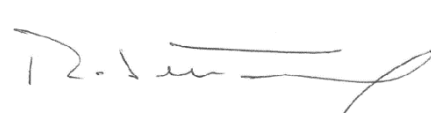
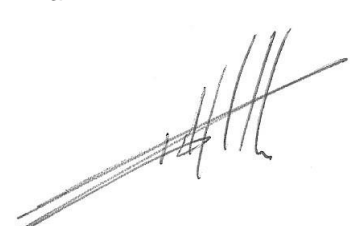


## RECOGIDA Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

SAIC-ED\_P06/SP04

### CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gabinete de Calidad y Estudios	Secretario General	Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 17/03/2025	Fecha: 17/03/2025	Fecha: 17/03/2025

## DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés		
<b>Código:</b> SAIC-ED_P06/SP04	<b>Revisión:</b> 1	<b>Fecha:</b> 17/03/2025
<p><b>Descripción:</b> 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.</p> <p>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.</p>		
<b>Propietario:</b> Gabinete de Calidad y Estudios		

## RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
01	17/03/2025	Versión inicial, a partir del SAIC de la Universidad, tras la decisión de establecer un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad específico para la Escuela de Doctorado de la Universidad Europea del Atlántico.	Todas

## 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.....	4
2. Descripción del proceso.....	5
3. Diagrama de flujo.....	7
4. Responsabilidades .....	7
5. Conexión con otros subprocesos.....	8
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	8
7. Archivo .....	8

## 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 la Escuela de Doctorado (cuyos documentos están codificados bajo la serie SAIC-ED).

### 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 Programa de Doctorado 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 Programa de Doctorado impartidos en la Universidad Europea del Atlántico.

### 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 subproceso 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).

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

- Encuesta de satisfacción del programa de movilidad (alumnos incoming, alumnos outgoing y alumnos de doctorado) según el subproceso P03/SP04 - Movilidad de Estudiantes y Cursos ELE.
- Encuesta de satisfacción sobre acción de orientación profesional (alumnos y egresados) según el subproceso P03/SP05 - Orientación Profesional.
- Encuesta de satisfacción con la formación recibida (PDI y PAS) según el subproceso P04/SP04 - Formación de Personal.
- Encuesta de satisfacción e inserción laboral (egresados) según el subproceso 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 Programa de Doctorado incluidos en los diferentes subprocesos 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 subproceso.

El Gabinete de Calidad y Estudios publica las encuestas correspondientes a este subproceso 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 periodos 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 refuercen 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.

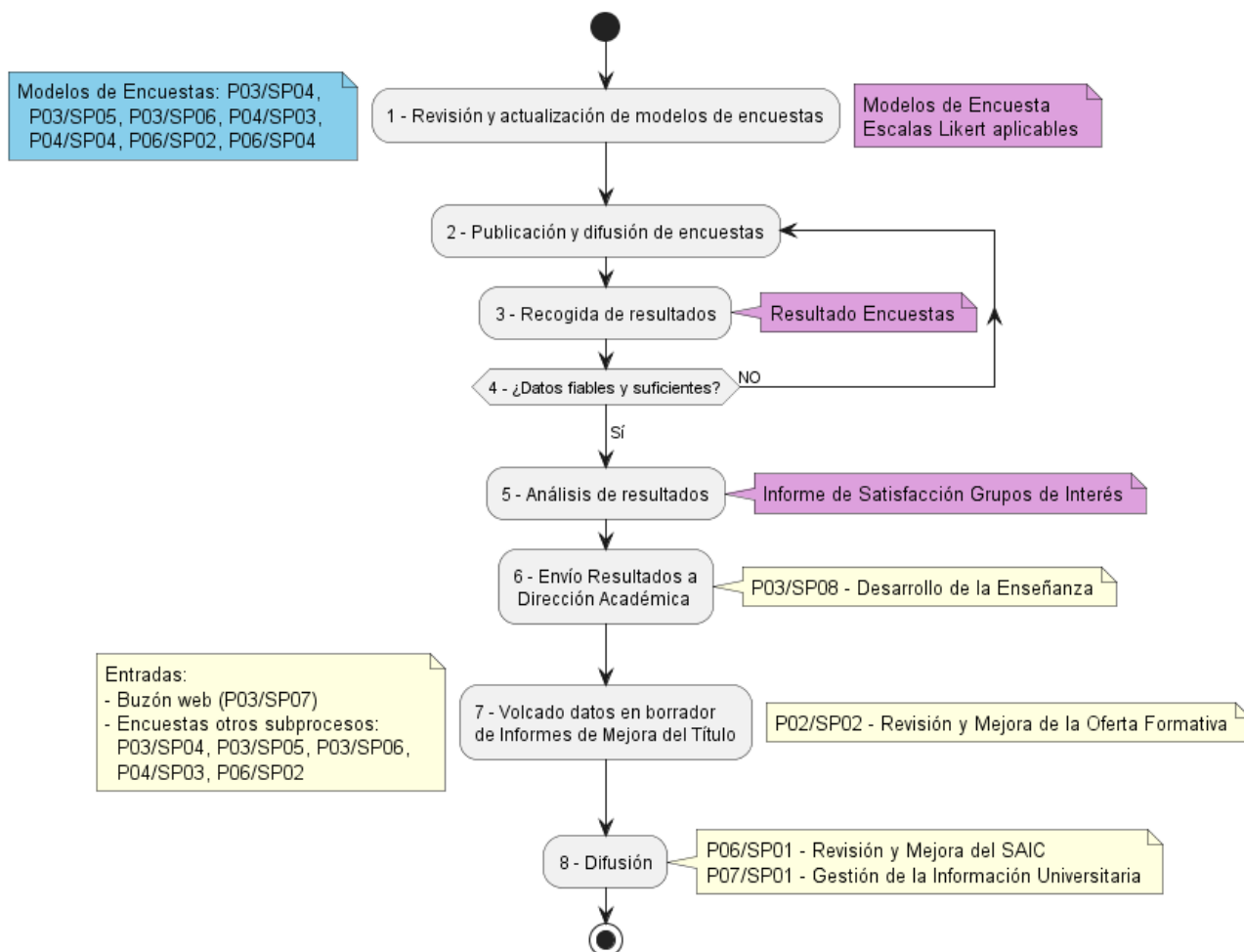
Una vez elaborado el informe con los resultados del curso académico que finaliza, el Gabinete de Calidad y Estudios lo distribuye a las direcciones académicas para su análisis. Esta información se emplea como base para las reuniones de coordinación de inicio de curso, previstas habitualmente para el 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, 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	-	I	I	-
2	E	-	I	I	I
3	E	-	-	-	P
4	D/E	P	I	-	-
5	E	I	-	-	-
6	E	P	I	-	-
7	E	-	-	-	-
8	E	I	P	P	I

Decide – Ejecuta – Participa – es Informado

## 5. Conexión con otros subprocesos

Todos los procesos y subprocesos 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

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.

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – DOCTORADO – ESTUDIANTES

**CURSO ACADÉMICO: 20xx-20xx**

Titulación:

### DATOS GENERALES

Sexo

Hombre

Mujer

Edad

<20

20 - 25

25 - 30

30 - 40

40 - 50

50 - 60

>60

País

\_\_\_\_\_  
Formación académica previa al estudio de doctorado

### DATOS DEL PROGRAMA DE DOCTORADO

Programa de doctorado

\_\_\_\_\_  
Universidad de referencia (para títulos interuniversitarios)

### MOVILIDAD

¿Has realizado estancia de movilidad como parte de la formación doctoral en este curso académico?

Sí

¿En qué país y Universidad / Centro de investigación?

---

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – DOCTORADO – ESTUDIANTES

Valore su satisfacción con la estancia de movilidad, siendo: 7 “completamente satisfactorio” y 1 “nada satisfactorio”.

¿Quiere ampliar su opinión sobre las razones de su valoración?

No

¿Pretendes realizarlas en un futuro?

Sí

¿En qué país y Universidad / Centro de investigación?

No

---

### SATISFACCION CON EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

Valore las siguientes afirmaciones, siendo: 7. “completamente satisfactorio” y 1 “nada satisfactorio”.

1. Información facilitada por el programa.
2. Apoyo administrativo adecuado.
3. Criterios de admisión.
4. Complementos de formación.
5. Actividades formativas para contribuir al desarrollo como investigador.
6. Perfil del profesorado que imparte actividades formativas.
7. Equipamiento e infraestructuras disponibles.

### DIRECCIÓN DE TESIS

Nombre de su(s) director(es)

Valore las siguientes afirmaciones, siendo: 7 “completamente satisfactorio” y 1 “nada satisfactorio”.

8. Supervisión adecuada por parte del tutor/director.
9. Abordaje por parte del tutor/director de cuestiones metodológicas y/o teóricas.
10. Aporte por parte del tutor/director de críticas constructivas a tu investigación.

¿Recomendaría su(s) director(es) de tesis a futuros estudiantes de doctorado?

Sí

No

---

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – DOCTORADO – ESTUDIANTES

¿Quiere ampliar su opinión sobre las razones por las que no recomendaría a su(s) director(es) de tesis a otros estudiantes?

---

### MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN

Valore su satisfacción global con el programa de doctorado, siendo: 7. “completamente satisfactorio” y 1 “nada satisfactorio”.

¿Recomendaría el programa de doctorado a futuros estudiantes?

Sí

No

¿Quiere ampliar su opinión sobre las razones?

---

¿Recomendaría la Universidad a futuros estudiantes?

Sí

No

¿Quiere ampliar su opinión sobre las razones?

---

**Observaciones:** añada brevemente cualquier otra opinión que quiera manifestar en relación a lo evaluado en la encuesta.

---

---

---

---

---

---

---

---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – DOCTORADO – DIRECTORES/TUTORES

**CURSO ACADÉMICO: 20xx-20xx**

Titulación:

### DATOS GENERALES

Sexo

- Hombre
- Mujer
- Prefiero no decirlo

Edad

- <35
- 35 - 45
- 45 - 55
- 55 - 65
- >65
- Prefiero no decirlo

País

---

### DATOS DEL PROGRAMA DE DOCTORADO

Programa de doctorado

---

Universidad de referencia (para títulos interuniversitarios)

---

### ESTRUCTURA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

Valore las siguientes afirmaciones, siendo: 7. "totalmente de acuerdo" y 1 "totalmente en desacuerdo".

1. La información sobre el título disponible en la página web es clara y de fácil acceso.
2. Actividades formativas consideradas en el programa son adecuadas.
3. La comunicación y organización entre directores/tutores y dirección/coordinación de programa es adecuada.
4. Su satisfacción global con el programa de doctorado.

---

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – DOCTORADO – DIRECTORES/TUTORES

### GESTIÓN Y RESULTADOS DEL PROGRAMA

5. Motivación del alumnado.
6. Su formación académica y experiencia profesional está vinculada con las tesis que tiene a su cargo.
7. Cumplimiento de los objetivos del programa.
8. Su satisfacción global con su labor como director/tutor es adecuada.

### INSTALACIONES, INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

9. Los recursos materiales que la universidad pone a su disposición es adecuado.
10. La calidad de los recursos disponibles en la biblioteca es apropiada.
11. El equipamiento de las aulas de prácticas o laboratorios es adecuado.
12. El equipamiento de las aulas de informática es adecuado.
13. Los procesos de trabajo están bien definidos. (normativas, guías, ...).
14. Su satisfacción global con los recursos y servicios que ofrece la universidad es adecuada.

### SOPORTE A LA DOCENCIA

15. La colaboración del PAS (soporte técnico, secretaría académica) en el soporte a la docencia es satisfactoria.
16. Existen canales de comunicación efectivos para trasladar las quejas y sugerencias.
17. Las acciones de actualización y mejora docente promovidas por la universidad responden a las necesidades de formación del profesorado.
18. Sistema de becas y ayudas para profesores en el programa.

### MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN

19. El clima laboral es satisfactorio.
20. La universidad proporciona información sobre temas que afectan a mi trabajo.
21. La universidad me ofrece oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.
22. El trabajo que realizo es reconocido por la universidad.
23. Me siento satisfecho de manera general con la Universidad Europea del Atlántico.

**Observaciones:** añada brevemente cualquier otra opinión que quiera manifestar en relación a lo evaluado en la encuesta.

---

---

---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – PERSONAL ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

**CURSO ACADÉMICO: 20xx-20xx**

Titulación:

Valore los siguientes aspectos del 1 al 7, siendo: 1 “**nada satisfecho o en total desacuerdo**” y 7 “**totalmente satisfecho o en total acuerdo**”.

### **INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA**

1. La información disponible en la web sobre títulos de grado y posgrado es adecuada.
2. La comunicación con los responsables y el equipo directivo es satisfactoria.
3. La comunicación con el PDI es satisfactoria.
4. La comunicación con el alumnado es satisfactoria.
5. Los procesos de trabajo están bien definidos.
6. Existen canales de comunicación efectivos para trasladar las quejas y sugerencias.

### **INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS**

7. Las condiciones ambientales de mi puesto de trabajo (iluminación, climatización, etc.) son adecuadas.
8. Los recursos materiales que la universidad pone a su disposición es adecuado.
9. El equipamiento de los espacios de trabajo y salas de reuniones permite la realización del trabajo con efectividad.
10. La actualización de las funcionalidades del GUIAA ha ido respondiendo a las necesidades del trabajo.
11. La limpieza de las instalaciones de la universidad es adecuada.
12. El grado de satisfacción global con los recursos y servicios que ofrece la universidad es adecuado.

### **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN**

13. El clima laboral es satisfactorio.
14. La universidad proporciona información sobre temas que afectan a mi trabajo.
15. La universidad me ofrece oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.
16. El trabajo que realizo es reconocido por la universidad.
17. Me siento satisfecho de manera general con la Universidad Europea del Atlántico.



---

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN – PERSONAL ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS)

**Observaciones:** añade brevemente cualquier otra opinión que quiera manifestar en relación a lo evaluado en la encuesta.

---

---

---

---

---

---

---

---

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**