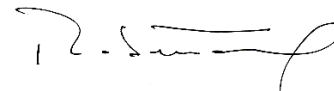


## RECOGIDA Y ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

P06/SP04

### CONTROL DE FIRMAS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Gabinete de Calidad y Estudios	Secretario General	Rector
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 01/04/2019	Fecha: 01/04/2019	Fecha: 01/04/2019

### DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

<b>Nombre:</b> Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés		
<b>Código:</b> P06/SP04	<b>Revisión:</b> 3	<b>Fecha:</b> 01/04/2019
<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. Se incluye y responde a la Directriz AUDIT "Gestión de los Resultados de la Formación", dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria. Esta directriz hace referencia a los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.		
<b>Propietario:</b> Gabinete de Calidad y Estudios		

### RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
00	24/04/2014	Documento inicial	Todas
01	08/09/2016	Añadida descripción del procedimiento, actualizado diagrama de flujo, responsables, indicadores y archivo	Todas
02	12/02/2019	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SGIC 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



## Índice

1. Definición .....	4
1.1. Objeto .....	4
1.2. Cliente(s) .....	4
1.3. Alcance .....	4
1.4. Referencias .....	4
1.5. Definiciones .....	4
2. Descripción del proceso .....	5
3. Diagrama de flujo.....	7
4. Responsabilidades .....	8
5. Conexión con otros subprocesos .....	8
6. Seguimiento y medición: Indicadores.....	9
7. Archivo.....	9

## 1. Definición

### 1.1. Objeto

El objeto del siguiente procedimiento es establecer los procesos y mecanismos que permiten a la Universidad Europea del Atlántico realizar la recopilación, el análisis y el uso de los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés en la Universidad Europea del Atlántico.

Responde a la Directriz AUDIT “Gestión de los Resultados de la Formación”, dentro del Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria.





### 1.2. Cliente(s)

Todo el conjunto de grupos de interés definidos por la Universidad Europea del Atlántico.

### 1.3. Alcance

Es de aplicación a todos los Títulos universitarios oficiales impartidos en la Universidad Europea del Atlántico, así como a todos los procesos definidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).

### 1.4. Referencias

-  Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
-  Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
-  Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea del Atlántico, en vigor.

### 1.5. Definiciones

- Grupos de Interés: todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad.

## 2. Descripción del proceso

El Gabinete de Calidad y Estudios revisará los modelos de encuestas de satisfacción a los grupos de interés para adaptarlas a las necesidades del SGIC. En caso de detectarse necesario, se modificarán las encuestas para adecuarlo a la nueva situación del SGIC.

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 alumnado (alumnos).
- Encuesta de satisfacción con el perfil de egreso (empleadores).
- Encuesta de satisfacción con el desempeño laboral (tutores de empresa y empleadores).

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

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

Los modelos de estas últimas encuestas también son revisadas por el Gabinete de Calidad y Estudios, si bien la aplicación y recopilación de datos corresponde a los responsables indicados en cada subproceso.

El Gabinete de Calidad y Estudios publicará las encuestas correspondientes a este subproceso notificándolo a los grupos de interés implicados en las mismas, indicando claramente el periodo de participación válida 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 procederá a la recopilación de la información. También solicitará a los responsables del resto de encuestas de satisfacción anteriormente citados el envío de los resultados correspondientes al periodo de análisis.

El Gabinete de Calidad y Estudios junto al Vicerrectorado de Ordenación Académica analizará los datos recopilados, comparándolos con los obtenidos en años anteriores, generando un informe que incluya el resultado de este análisis.

Dentro de los datos recopilados, se incluirá el análisis del buzón Web de la Universidad Europea del Atlántico (subproceso *P03/SP07 - Incidencias, Reclamaciones, Consultas y Sugerencias*), como complemento de la satisfacción de los grupos de interés, ya que es de acceso público y puede ser empleado por la totalidad de los Grupos de Interés.

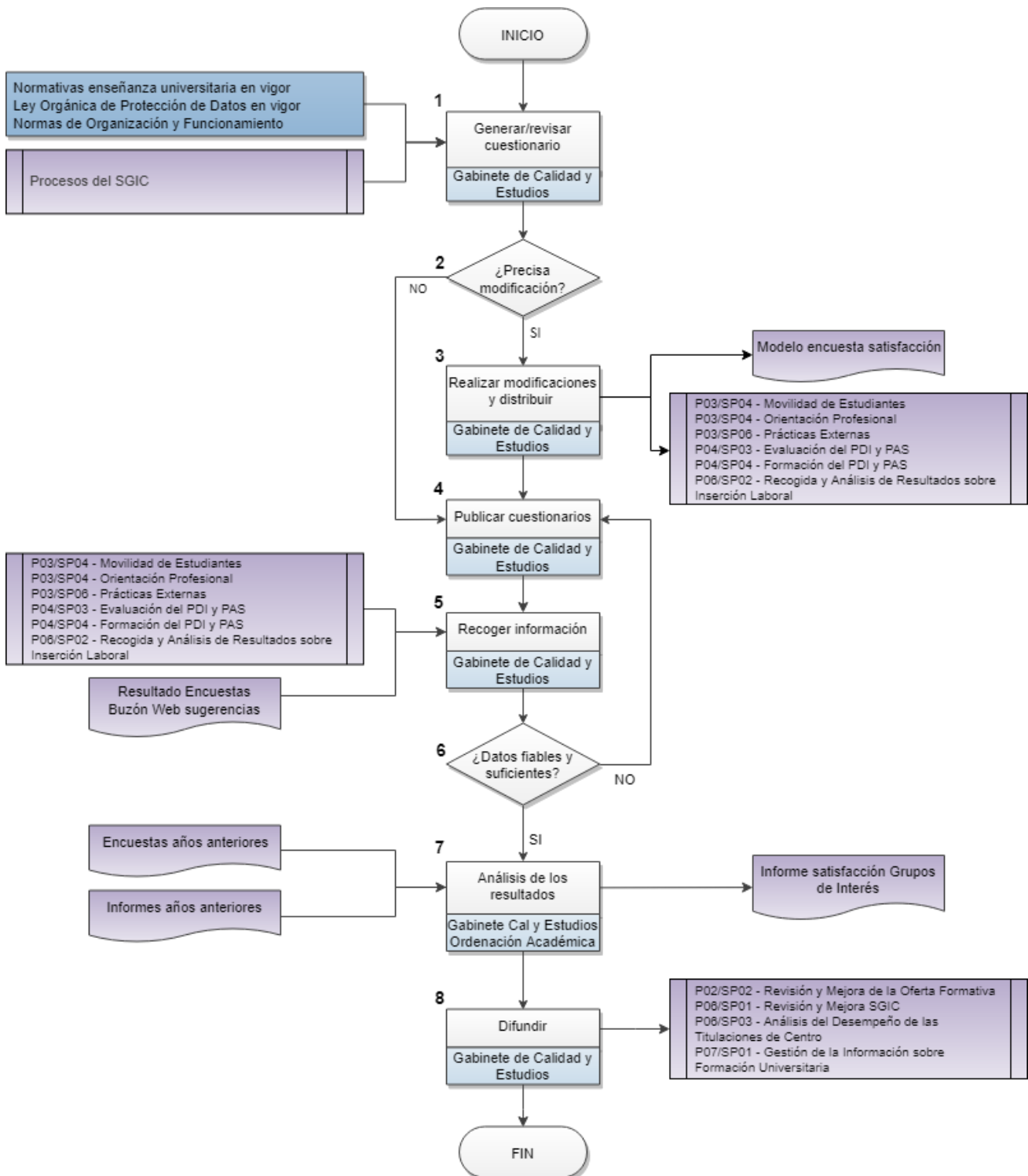
Los resultados de la satisfacción de los grupos de interés correspondientes a cada titulación, junto a indicadores del rendimiento obtenidos del GUIAA (sistema de gestión informático de la Universidad Europea del Atlántico), son enviados a los Coordinadores de Calidad del Título (CCT) para su análisis a nivel de titulación, que culmina en la elaboración del Informe Anual de Mejora del Título, según lo descrito en el subproceso *P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa*.























Una vez realizado el análisis a nivel de título, el Informe Anual de Mejora del Título se remite al Gabinete de Calidad y Estudios, quien recopila todos los informes asociados a cada Centro Universitario. A continuación, se envía a cada Decano/Director todos los informes anuales de mejora del título para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés a nivel de Centro, según lo descrito en el subproceso *P06/SP03 - Análisis del Desempeño de las Titulaciones del Centro*.

Por último, el Gabinete de Calidad y Estudios realiza el análisis de la satisfacción de los grupos de interés a nivel de universidad, según lo establecido en el *P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC*.

### 3. Diagrama de flujo



#### 4. Responsabilidades

Paso	Gabinete de Calidad y Estudios	Vicerrectorado Ordenación Académica	Rectorado	Personal Universidad	Alumnos	Empresas
1						
2	 					
3						
4						
5						
6						
7						
8						

 : Decide -  : Ejecuta -  : Participa -  : Es informado

#### 5. Conexión con otros subprocesos

P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa

P03/SP01 - Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes

P03/SP02 - Orientación al Estudiante

P03/SP03 - Valoración del Progreso y Resultados del Aprendizaje

P03/SP04 - Movilidad de Estudiantes

P03/SP05 - Orientación Profesional

P03/SP06 - Prácticas Externas

P03/SP08 - Desarrollo de la Enseñanza

P04/SP03 - Evaluación de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios

P04/SP04 - Formación de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios

P05/SP01 - Gestión de Recursos Materiales

P05/SP02 - Gestión de Servicios

P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC

P07/SP01 - Gestión de la Información sobre Formación Universitaria



## 6. Seguimiento y medición: Indicadores

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
IND-130	Satisfacción global del PDI
IND-131	Satisfacción global del PAS
IND-132	Satisfacción global de los empleadores
IND-133	Satisfacción global de los estudiantes

## 7. Archivo

CÓDIGO FORMATO	IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO	RESPONSABLE CUSTODIA
N/A	Resultado Encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios
N/A	Informe Satisfacción Grupos de Interés	Gabinete de Calidad y Estudios
N/A	Modelo de Encuestas	Gabinete de Calidad y Estudios

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