




**PA 04 PROCESO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo
6. Seguimiento y medición
7. Archivo
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Diagrama de flujo

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Director UTC	Decano/Vicerrector Calidad	Junta de Gobierno
Fecha: 11/01/2011	Fecha: 18/01/2011	Fecha: 18/01/2011

 Universitat Abat Oliba CEU	Manual de Procesos del SGIC	MPSGIC-PA04
--	-----------------------------	-------------

<b>RESUMEN DE REVISIONES</b>		
<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo modificación</b>
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Revisión Vic. Calidad
02	19/03/2010	Revisión Vic. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	25/07/2019	Actualización del proceso e indicadores



## 1. OBJETO

El objeto de este proceso es obtener información de la satisfacción de los principales grupos de interés –estudiantes, Personal Docente e Investigador (en adelante, PDI), Personal de Administración y Servicios (en adelante, PAS), egresados y ocupadores– respecto a la calidad de los recursos y servicios ofertados por la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante, UAO CEU).

## 2. ALCANCE

Las encuestas de satisfacción recogen información de la calidad percibida por los principales grupos de interés. A los resultados de este proceso se accede según lo previsto en el Proceso de Información Pública (PA10).

### 2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
Órganos de Gobierno	Elaboran política de calidad respecto a recursos y servicios. Aprueban los informes finales de resultados y las propuestas de mejora.
Estudiantes	Son consultados anualmente mediante encuestas de satisfacción con la docencia recibida, programa formativo y servicios de la Universitat. Asimismo, disponen del buzón en línea de la página web " <a href="#">Danos tu opinión</a> " para aportar sugerencias, opiniones e incidencias (PA 05), y de las reuniones de sus delegados con los responsables académicos.
PDI	Los profesores son encuestados bianualmente respecto al programa formativo. Asimismo, disponen del buzón en línea de la página web " <a href="#">Danos tu opinión</a> " para aportar sugerencias, opiniones e incidencias (PA 05).
PAS	Son consultados bianualmente mediante encuestas de satisfacción sobre el apoyo a sus funciones, recursos, calidad e implicación en la mejora y satisfacción global. Asimismo, disponen del buzón en línea de la página web " <a href="#">Danos tu opinión</a> " para aportar sugerencias, opiniones e incidencias (PA 05).
Egresados	Son consultados por AQU Catalunya mediante la Encuesta de Inserción Laboral (EIL), realizada a los 3 años de finalizar los estudios y que cuenta con la colaboración de todas las universidades catalanas.
Empleadores Ocupadores	La Encuesta a los ocupadores la gestiona AQU Catalunya desde 2014, realizando el primer estudio de empleadores (empresas, instituciones y profesionales) de las diferentes ramas de actividad, que hubieran contratado graduados recientes durante los últimos cinco años.
Sociedad	Tienen acceso público a los resultados de las encuestas mediante el portal de transparencia de la UAO CEU, y los Informes de Seguimiento y de Acreditación de las titulaciones oficiales, publicados en la web de la UAO CEU. Los resultados de las encuestas realizadas por AQU Catalunya son también de acceso público mediante la web de la Institución ( <a href="http://www.aqu.cat/">http://www.aqu.cat/</a> ).

## 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- **MEC-01** Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades.
- **MEC-02** Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.



- **MEC-09** Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- **MEC-23** 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.
- **BOE-01** Ley de protección de datos.
- **BOE-** Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos.
- **Dictamen** de 22 d'octubre de 2018 (CNS 49/2018) de l'Autoritat de Protecció de Dades de Catalunya (artículo 6.1.e).

#### 4. DEFINICIONES

Ver glosario

#### 5. DESARROLLO

La realización de medición de los niveles de calidad y satisfacción percibida por los grupos de interés –estudiantes, PDI, PAS, egresados y ocupadores– respecto a la docencia y calidad de servicios de la UAO CEU, se inicia a través del Consejo de Gobierno de la UAO CEU, que decide los mecanismos concretos, la periodicidad y la duración de los procedimientos de recogida de información y de medida de la satisfacción de los grupos de interés y a qué grupos, por su importancia como usuarios, deben dirigirse las acciones.

El mecanismo principal hasta ahora utilizado es el de realización de encuestas de satisfacción a toda la comunidad universitaria: PDI, Estudiantes y PAS. Bianualmente, el PDI es encuestado respecto su satisfacción con el programa formativo, y el PAS respecto su satisfacción sobre el apoyo a sus funciones, recursos, calidad e implicación en la mejora y satisfacción global. Por otro lado, anualmente se realizan encuestas de satisfacción dirigidas a los estudiantes (satisfacción docente, con el programa formativo y servicios ofertados). Otro mecanismo importante para la medida de la satisfacción de los estudiantes son las reuniones periódicas de sus delegados y subdelegados con los responsables académicos.

Respecto a los egresados y ocupadores/empleadores, AQU Catalunya realiza la Encuesta de Inserción Laboral (EIL) y la Encuesta de Ocupadores con periodicidad trianual, en las que participan todas las universidades catalanas.

Las preguntas que se plantean en las encuestas realizadas por la UAO CEU son aprobadas por el vicerrector o la vicerrectora de Calidad, y la Unidad Técnica de Calidad (en adelante, UTC) se encarga de elaborar las encuestas para obtener los datos cuantitativos de los grupos de interés. Los resultados obtenidos, tras su análisis y reflexión pertinente, se trasladan al vicerrector o la vicerrectora de Calidad, quien analiza los resultados y propone planes de mejora.

Finalmente, el vicerrector o la vicerrectora de Calidad rinde cuentas de los informes y propuestas de mejora ante el Consejo de Gobierno para su aprobación final y posterior publicidad, según lo previsto en el *Proceso de Información Pública* (PA10).

Asimismo, el proceso de reflexión y análisis de los resultados de satisfacción da a lugar a propuestas de mejora, tanto de las titulaciones (plasmadas en los Informes de Seguimiento y Acreditación) como en los servicios ofertados y, en consecuencia, a la mejora continua de la UAO CEU.



Cabe indicar que toda la comunidad universitaria dispone del buzón en línea de la web de la UAO CEU “**Danos tu opinión**” para aportar sugerencias, opiniones e informar de cualquier incidencia en cualquier momento. A los resultados de este proceso se accede según lo previsto en el *Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PA 05)*.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El vicerrector o la vicerrectora de Calidad es receptor/a de los resultados de las encuestas, de las que se podrán extraer, entre otros, y con el objeto de evaluar los resultados y el impacto en la mejora del proceso, los siguientes indicadores para cada titulación oficial:

- **IN01-PA04** Satisfacción de los estudiantes con docencia recibida
- **IN02-PA04** Satisfacción de los estudiantes con el programa formativo
- **IN03-PA04** Satisfacción de los titulados con la formación recibida
- **IN04-PA04** Satisfacción del profesorado con el programa formativo
- **IN05-PA04** Tasa de intención de repetir estudios (EIL-UAO)
- **IN06-PA04** Autovaloración de la consecución de competencias transversales (EIL-UAO)
- **IN07-PA04** Tasa de ocupación (EIL)
- **IN08-PA04** Tasa de adecuación del trabajo a los estudios (EIL)
- **IN09-PA04** Satisfacción global del PAS
- **IN10-PA04** Número de sugerencias recibidas
- **IN11-PA04** Número de reclamaciones recibidas
- **IN12-PA04** Número de felicitaciones recibidas

## 7. ARCHIVO

Identificación del registro	Responsable de la custodia
Base de datos de estudiantes	Servicios informáticos de la UAO CEU
Informe de resultados	Unidad Técnica de Calidad (UTC)
Informe de resultados y propuestas de mejora (si las hubiere)	Vicerrector o la vicerrectora de Calidad
Acta del Consejo de Gobierno (aprobación de resultados y mejoras propuestas)	Secretario o secretaria general

El soporte de archivo será en papel o informático, y se conservará hasta la siguiente certificación o evaluación de ANECA o AQU Catalunya.

## 8. RESPONSABILIDADES

### Servicios Informáticos:

- Realiza encuestas de satisfacción a los estudiantes con la docencia recibida.
- Proporciona la base de datos de estudiantes a la UTC.

### Unidad Técnica de Calidad (UTC):

- Diseña y gestiona las siguientes encuestas y sus resultados:
  - Encuesta de satisfacción de los estudiantes con el programa formativo
  - Encuesta de satisfacción de los titulados con la titulación cursada
  - Encuesta de satisfacción del PDI con el programa formativo
  - Encuesta de satisfacción del PAS sobre el apoyo a sus funciones, recursos, calidad e implicación en la mejora y satisfacción global.



- Traslada los informes y reflexiones resultantes de las encuestas al vicerrector o la vicerrectora de Calidad.
- Facilita la base de datos de antiguos alumnos a AQU Catalunya para la realización del trabajo de campo de la EIL (egresados) y de la encuesta a los ocupadores. Tras la publicación por parte de AQU de los resultados de las encuestas, elabora un informe de resultados, que deberá aprobar el vicerrector o la vicerrectora de Calidad.;

**Vicerrector o vicerrectora de Calidad:**

- Es la persona responsable última de este proceso.
- Marca el cronograma para la realización de las encuestas y da directrices sobre la forma de proceder.
- Aprueba el diseño y analiza los informes de resultados de las encuestas.
- Traslada los informes y presenta acciones de mejora al Consejo de Gobierno para su aprobación si procede.

**Consejo de Gobierno:**

- Solicita estudios cuantitativos para medir la satisfacción de los principales grupos de interés que desarrollan su actividad en la UAO CEU.
- Analiza y aprueba, si procede y a propuesta del vicerrector o la vicerrectora, los informes, reflexiones y planes de mejora resultantes de las encuestas.

**9. RENDICIÓN DE CUENTAS**

El vicerrector o la vicerrectora de Calidad rinde cuentas ante el Consejo de Gobierno, a quien presenta los resultados de las encuestas y las acciones de mejora para su aprobación, si procede.

## 10. DIAGRAMA DE FLUJO

