

PA06 – Proceso de medida de la satisfacción de los grupos de interés

1. Objeto

Definir la sistemática de recogida, análisis y uso de información relativa al grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés de VEUS, con el fin de evaluar la calidad de los servicios académicos y de gestión, fomentar la participación y garantizar la mejora continua, en coherencia con la política institucional de la UAO CEU y los criterios de AQU Catalunya

2. Alcance

Este proceso se aplica a:

- Estudiantes de grado y máster universitario.
- PDI (Personal Docente e Investigador).
- PAS (Personal de Administración y Servicios).
- Egresados de titulaciones oficiales.
- Empleadores y entidades colaboradoras (prácticas externas, convenios).
- Otros agentes relacionados con la comunidad universitaria.

2.1 Grupos de interés y cauces de participación

- Estudiantes: encuestas de satisfacción sobre docencia, servicios e instalaciones.
- PDI: encuestas sobre apoyo institucional, formación y recursos.
- PAS: encuestas sobre organización, formación y clima laboral.
- Egresados: estudios de satisfacción y empleabilidad.
- Empleadores: encuestas sobre competencias y desempeño de egresados.
- CIC-VEUS: supervisa el análisis y uso de resultados.
- Dirección Académica: asegura la integración de resultados en planes de mejora.

3. Referencias / Normativa

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, sobre la organización de las enseñanzas universitarias.

- Protocolos de AQU Catalunya sobre seguimiento y acreditación de titulaciones.
- Manual SGIC.

4. Definiciones

- Encuesta de satisfacción: instrumento de recogida de información sobre percepciones y valoraciones de los grupos de interés.
- Grupo de interés: colectivo vinculado a la actividad académica y de gestión de VEUS.
- Empleador: entidad que acoge estudiantes en prácticas o contrata egresados.
- Plan de mejora: conjunto de acciones derivadas del análisis de resultados de satisfacción.
- Seguimiento: monitorización periódica de indicadores de satisfacción.

5. Desarrollo

El proceso de medida de satisfacción de los grupos de interés en VEUS se desarrolla en las siguientes fases:

1. Planificación:
 - a. Definición de encuestas y metodologías de recogida de información.
 - b. Aprobación del plan anual por la Dirección Académica.
2. Recogida de información:
 - a. Aplicación de encuestas a estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores.
 - b. Garantía de anonimato y confidencialidad.
3. Análisis de resultados:
 - a. Elaboración de informes con resultados cuantitativos y cualitativos.
 - b. Comparación de resultados con indicadores de referencia.
4. Comunicación:
 - a. Presentación de resultados a la Dirección Académica, CIC y Consejo de Gobierno UAO CEU.
 - b. Publicación de resultados globales en la web institucional.
5. Incorporación en planes de mejora:
 - a. Identificación de puntos fuertes y áreas de mejora.
 - b. Elaboración de planes de mejora validados por CIC.
 - c. Seguimiento de su implantación.

6. Seguimiento y Medición

Indicadores de seguimiento:

- Nivel medio de satisfacción de estudiantes por curso académico.
- Nivel de satisfacción de PDI y PAS.
- Valoración de empleadores sobre egresados.
- Porcentaje de encuestas respondidas (tasa de participación).
- Número de planes de mejora derivados de resultados de satisfacción.

7. Archivo

Registros a conservar:

- Encuestas aplicadas y bases de datos de respuestas.
- Informes de resultados por grupo de interés.
- Actas de CIC con validación de resultados.
- Planes de mejora derivados de la satisfacción.

El soporte será digital, con custodia del Responsable de Calidad VEUS.

8. Responsabilidades

- Responsable de Calidad VEUS: diseña encuestas, coordina análisis y custodia evidencias.
- Dirección Académica VEUS: valida encuestas, aprueba informes y planes de mejora.
- PAS: apoya en la logística de encuestas y difusión de resultados.
- PDI y estudiantes: participan en la cumplimentación de encuestas.
- CIC: analiza resultados y valida propuestas de mejora.
- Consejo de Gobierno UAO CEU: aprueba resultados y acciones estratégicas.

9. Diagrama de Flujo

