

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
4.1 Planificación y metodología .....	2
4.2 Tipos de encuestas .....	3
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	8
6. REGISTROS.....	8
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	9
8. RESPONSABILIDADES.....	11
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	12
11. ANEXOS .....	12

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Dirección Unidad de Calidad	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Rectorado
		
<b>Mª Olga Castelao Naval</b>	<b>Eva María Icarán Francisco</b>	<b>Elena Gazapo Carretero</b>
Fecha: 20/12/2022	Fecha: 20/12/2022	Fecha: 20/12/2022

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir los procesos de recogida sistemática de información sobre la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad Europea de Madrid, (en adelante, Universidad), de la difusión de los resultados, del tratamiento de la información, y de la utilización de esta información para el análisis y mejora de su oferta académica y de servicios.

## 2. ALCANCE

Miembros de la comunidad universitaria; estudiantes, docentes, egresados, empleadores, personal de administración y servicios.

## 3. REFERENCIAS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE

## 4. DESARROLLO DEL PROCESO

### 4.1 Planificación y metodología

Con el fin de identificar las necesidades, expectativas y el grado de satisfacción y de calidad percibida por parte de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

#### Estudiantes

- Satisfacción con el profesorado (Grado y Postgrado).
- Satisfacción con la Titulación (Grado, Postgrado y Doctorado).
- Satisfacción con las prácticas académicas externas.
- Satisfacción con los programas de movilidad: *Incoming/Outgoing*.

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

- Satisfacción con el Hospital Simulado

#### **Profesores (PDI)**

- Satisfacción con su actividad docente (Grado, Postgrado y Doctorado)
- Satisfacción con el Hospital Simulado (Grado y Postgrado).

#### **Egresados** (Grado, Postgrado y Doctorado)

- Estudio de empleabilidad

#### **PAS** (Personal de Administración y Servicios)

- Satisfacción con la Universidad y su actividad en relación con los títulos.

#### **Empleadores** (Grado y Postgrado)

- Satisfacción con los estudiantes en prácticas académicas externas.

#### Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios

- Satisfacción de los usuarios con las Clínicas Universitarias Odontológicas de la Universidad.

A través de otros departamentos transversales (biblioteca, atención al estudiante, etc) y de los propios servicios (Sodexo, Servicio Médico), se realizan otras encuestas para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

Anualmente, la Unidad de Calidad, junto con el Centro y las áreas implicadas, valora los resultados de las diferentes encuestas para planificar la campaña del curso siguiente. Se revisa tanto el contenido de los cuestionarios, como la difusión (informes, canales de distribución) y la metodología de análisis de la información. También se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés sobre el proceso a través de los diferentes órganos de participación establecidos donde se difunden y analizan sus resultados (CCT, CCC, CGC)

Para el proceso de las encuestas y su posterior tratamiento se dispone de herramientas y plataformas informáticas específicas para tal fin.

## **4.2 Tipos de encuestas**

### **1. Satisfacción de los estudiantes con el profesorado (Grado y Postgrado).**

Al comienzo de cada curso académico la Unidad de Calidad contacta con los Responsables de los diferentes tipos de estudio explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos. El proceso se describe con detalle en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

#### **- Titulaciones de Grado**

La medición de la satisfacción con el profesorado de Grado se mide al final de cada semestre, antes del período de las pruebas finales de evaluación.

Cada estudiante recibe una encuesta para valorar a cada docente de cada una de las asignaturas que cursa. Al inicio de cada campaña, se comunica su lanzamiento y desde el departamento docente se refuerza el mensaje para favorecer la respuesta de los estudiantes.

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

### - Titulaciones de Postgrado:

La evaluación del profesorado de los Postgrados se lleva a cabo a lo largo del programa, a medida que los profesores van finalizando la impartición de sus módulos.

El Responsable de Área de Centro, Director del Máster Universitario y el Coordinador de Titulación del área correspondiente se responsabilizan de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado.

En ambos estudios (grado y postgrado), una vez finalizada la campaña de encuestas, los resultados son analizados por la Unidad de Calidad y cada profesor puede consultar los resultados obtenidos accediendo con sus claves a la plataforma de encuestas. Así mismo, la Unidad de Calidad envía los resultados obtenidos a los Responsables de cada Centro o Área y Director de Departamento

Los resultados también son compartidos de forma agregada por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

Así mismo, son utilizados para la valoración individual del desempeño del profesor.

### **2. Satisfacción de los estudiantes con la Titulación (Grado, Postgrado y Doctorado).**

La satisfacción de los estudiantes con la titulación se mide anualmente antes de la finalización de cada curso académico. Adicionalmente, si fuera necesario se puede realizar una encuesta a mitad del curso académico (Encuesta interprograma). El proceso se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés

Existe un cuestionario específico para cada tipo de estudios (Grado/Postgrado/Doctorado) y modalidad (presencial y online)

Al inicio de cada campaña, se comunica su lanzamiento y desde el departamento docente se refuerza el mensaje para favorecer la respuesta de los estudiantes.

La Unidad de Calidad analiza los resultados obtenidos y comparte el Informe correspondiente con los directores de los Títulos que trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones.

### **3. Satisfacción de los estudiantes con las prácticas académicas externas**

Se dispone de dos mecanismos para conocer la satisfacción de los estudiantes con las prácticas académicas externas:

- la encuesta de satisfacción con la titulación contiene ítems específicos para recoger esta información
- una plataforma específica para la gestión de las prácticas, descrita en el PGC 7.2 Prácticas Académicas Externas que dispone de un cuestionario de satisfacción para el estudiante.

En ambos casos, la información se recoge durante el periodo final de prácticas para evaluar el

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

programa y conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con las prácticas recibidas.

La Unidad de Calidad analiza los resultados obtenidos y comparte el Informe correspondiente con los Centros y el Departamento de Prácticas que trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

#### **4. Satisfacción de los estudiantes incoming/outgoing con los programas de movilidad**

La satisfacción con los programas de movilidad se mide a través de dos cuestionarios:

- Uno para los estudiantes que se van a otra universidad para hacer un curso (*outgoing*)
- Otro para los estudiantes que vienen (*incoming*) de otras universidades.

Ambas encuestas se llevan a cabo en colaboración de la Unidad de Calidad y la Unidad de Movilidad Internacional. Son enviadas a los estudiantes en los dos semestres de duración del curso académico. El proceso se describe en detalle en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés

La Unidad de Calidad analiza las respuestas obtenidas y envía los resultados a los responsables de la Unidad de Movilidad Internacional para su posterior análisis y toma de decisiones.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

#### **5. Satisfacción de los estudiantes con el Hospital simulado**

La satisfacción de los estudiantes con el Hospital Simulado se realiza con una periodicidad anual. El proceso se lleva a cabo por la Unidad de Calidad en colaboración con los responsables del Hospital Simulado y de Modelo Académico. El procedimiento se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

La Unidad de Calidad analiza las respuestas obtenidas y envía los resultados a los responsables del Hospital Simulado y de Modelos Académico para su posterior análisis y toma de decisiones.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

#### **6. Satisfacción de los profesores con el Hospital simulado**

La satisfacción de los profesores con el Hospital Simulado se realiza con una periodicidad anual. El proceso se lleva a cabo por la Unidad de Calidad en colaboración con los responsables del Hospital Simulado y de Modelo Académico. El procedimiento se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

La Unidad de Calidad analiza las respuestas obtenidas y envía los resultados a los responsables del Hospital Simulado y de Modelos Académico para su posterior análisis y toma de decisiones.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

### **7. Satisfacción del profesorado/director de tesis con su actividad docente**

La satisfacción del profesorado con la Universidad y con el título en el que imparte docencia, así como la detección de sus necesidades se mide de forma anual y tiene por objeto disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, la satisfacción con los recursos materiales y el proceso formativo, sistema de calidad, etc. El proceso se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

Desde la Unidad de Calidad se comunica su lanzamiento informando de las fechas en las que la encuesta permanece activa.

Los Informes de resultados elaborados por la Unidad de Calidad son compartidos con los Centros y en la Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

### **8. Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados**

La medición de la situación laboral y la satisfacción de estudiantes egresados se realiza a los 15/18 meses de haber finalizado los estudios. El proceso se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

Este estudio se realiza mediante CATI telefónico combinado con refuerzo a través de correo electrónico, realizado por una empresa de estudios independiente.

Los informes de resultado son compartidos por la Unidad de Calidad con los Centros y otros departamentos interesados.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

### **9. Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos**

Anualmente, se realiza un estudio de satisfacción dirigido al Personal de Administración y Servicios (PAS) de su valoración sobre las titulaciones relacionadas con su actividad, así como de los servicios de la Universidad para el desempeño de sus funciones. El proceso se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

El análisis de la información se realiza por la Unidad de Calidad y los resultados son compartidos con los Centros, tal y como se indica el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

### **10. Satisfacción de los empleadores con las prácticas académicas externas**

Se llevan a cabo durante el periodo final de prácticas para evaluar el programa y conocer el nivel de satisfacción de los empleadores/tutores de prácticas en los centros de prácticas.

La plataforma específica para la gestión de las prácticas tiene diseñado un cuestionario de

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

satisfacción para el tutor externo de prácticas.

La Unidad de Calidad analiza los resultados obtenidos y comparte el Informe correspondiente con los Centros y el Departamento de Prácticas que trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados.

### **11. Satisfacción de los usuarios con los servicios académicos de la Universidad.**

Estas encuestas se realizan de manera presencial in situ a los usuarios de los servicios de las Clínicas Universitarias. El proceso se describe en la Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.

Los resultados obtenidos se comparten con los Centros y con los responsables de las Clínicas, para su posterior análisis y toma de decisiones oportuna.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

#### **Anonimato en el tratamiento de la información**

La Unidad de Calidad garantiza el anonimato en el tratamiento de la información de todos los estudios de medición que realiza, de modo que no se puedan asociar las respuestas de cada encuestado.

Este anonimato es comunicado a los encuestados en el lanzamiento de las encuestas, cumpliendo con la normativa de protección de datos vigente.

#### **Otras vías de recabar información de los grupos de interés**

La Universidad Europea de Madrid emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (*feedback* de los tutores, Juntas de Centro reuniones de departamento, de profesorado, de directores académicos).
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, y universidades con las que existen convenios).
- Información obtenida a través del Vicerrectorado de Estudiantes mediante el análisis de instancias, informe del Defensor Universitario y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- *Feedback* de estudiantes, profesores y empleadores durante las Comisiones de Calidad.

#### **Revisión y mejora de los procesos de medición de la satisfacción**

Con carácter anual los procesos de medición son evaluados, recogiendo el *feedback* de los Centros y receptores de las encuestas, de modo que puedan introducirse modificaciones en los cuestionarios, períodos de recogida de información, soporte, canales de comunicación, etc.

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

### **Recogida de resultados, análisis y mejora**

Los principales resultados de satisfacción a nivel de título y de Centro son incorporados anualmente a la Ficha de Indicadores para su análisis en las Comisiones de Calidad correspondientes (Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad) y la toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Análisis y Mejora.

A la finalización del curso académico también se incorporarán en la Memoria de Seguimiento Anual de Título donde serán analizados de acuerdo con lo descrito en el PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias.

## **5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

No aplica

### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

No aplica

### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

No aplica

### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

No aplica

### **Escuela de Doctorado e Investigación**

No aplica

## **6. REGISTROS**

<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE DE LA CUSTODIA</b>
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad
Ficha de encuestas de satisfacción	Unidad de Calidad
Infografías de Resultados de satisfacción	Unidad de Calidad

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

## 7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las encuestas y entrevistas sobre la satisfacción de los usuarios se realizan periódicamente, se analizan y son objeto de seguimiento anual. Son esenciales para la mejora continua, y se tienen en cuenta para la toma de decisiones, así como en la elaboración de acciones para los planes de mejora, tanto a nivel de título como a nivel de Centro. A nivel externo son objeto de análisis y seguimiento por la Agencia Evaluadora

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND02 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND03 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Doctorado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND04 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con el Profesorado (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND05 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con el Profesorado (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND06 PGC 11.1	Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND07 PGC 11.1	Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND08 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los Directores de tesis con su Actividad docente	Unidad de Calidad	Curso académico
IND09 PGC 11.1	Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND10 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los egresados (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico



IND11 PGC 11.1	Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los egresados (doctorado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND12 PGC 11.1	Satisfacción Global con la Universidad del Personal de Administración y Servicios	Unidad de Calidad	Curso académico
IND13 PGC 11.1	Conocimiento de la Política de Calidad por parte del personal docente (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND14 PGC 11.1	Conocimiento de la Política de Calidad por parte del personal docente (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND15 PGC 11.1	Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND16 PGC 11.1	Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND17 PGC 11.1	Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND18 PGC 11.1	Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND19 PGC 11.1	Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Grado)	Unidad de Calidad	Curso académico
IND20 PGC 11.1	Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Postgrado)	Unidad de Calidad	Curso académico

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	

## 8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Órganos de Gobierno	<p>Analizar los resultados obtenidos en los informes de satisfacción para la puesta en marcha de posibles planes de mejora.</p>
Unidad de Calidad	<p>Planificar los diferentes estudios de satisfacción (mapa de encuestas) y el cronograma de lanzamiento.</p> <p>Informar a estudiantes y Centros de la planificación de estudios de satisfacción y del procedimiento de evaluación.</p> <p>Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y los ítems asociados.</p> <p>Gestionar el lanzamiento y despliegue de cada estudio.</p> <p>Dar seguimiento de la tasa de respuesta obtenida durante el trabajo de campo y refuerzo de la participación.</p> <p>Analizar los resultados obtenidos en cada estudio y preparar los informes.</p> <p>Dar seguimiento del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo.</p> <p>Recoger el <i>feedback</i> de los procesos de medición de los distintos estudios para incorporar mejoras en los mismos (ej. Modificación de ítems, replanteamiento de los distintos estudios, revisión del cronograma de estudios, etc.).</p>
Centro	<p>Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.</p> <p>Analizar los resultados de los estudios de satisfacción en los Comisión de Calidad de Título (CCT) y responsabilizarse de la puesta en marcha de posibles planes de mejora.</p> <p>Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.</p> <p>Analizar los resultados de los estudios de satisfacción en los Comisión de Calidad de Título (CCT) y responsabilizarse de la puesta en marcha de posibles planes de mejora.</p>

 <b>Universidad Europea</b> MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 09
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	

## 9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La Unidad Calidad gestiona el estudio cualitativo y cuantitativo para medir la satisfacción de los usuarios.

Se obtienen los resultados que se explotan, según un formato que facilite el análisis de los resultados, y son enviados al Centro y a los diferentes departamentos, según corresponda.

Con el fin de garantizar la máxima transparencia y promover la participación de todas las partes implicadas, a todos los grupos de interés sobre los resultados de satisfacción de los distintos grupos de interés, difundiéndose la información pública según proceda y siempre acorde al PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas.

La participación de los grupos de interés está garantizada a través de los distintos estudios de satisfacción, de su representación en los órganos implicados, ver PGC 12.2 Análisis y Mejora, y de la posibilidad por parte de cualquier individuo de comunicación de incidencias o formulación de reclamaciones y sugerencias mediante el procedimiento PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

La difusión de los resultados de los estudios de satisfacción descritos en este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a todos los grupos de interés, se realiza aplicando el procedimiento PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
07	31/05/2019	Integración SGIC I y II
08	28/04/2021	Actualización estructura página web y cambio Directora de calidad
09	20/12/2022	Actualización del proceso.

## 11. ANEXOS

[Instrucción Técnica IT 01. Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés](#)