



Contenido

OBJETO	2
ALCANCE	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO	7
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño	7
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte	7
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	7
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	8
Escuela de Doctorado e Investigación	8
REGISTROS (evidencias).....	8
INDICADORES	8
RESPONSABILIDADES:.....	8
ANEXOS.....	9

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2014	VERSIÓN INICIAL	
02	11/03/2015	Adecuación de indicadores	
03	22/04/2018	Actualizaciones del Procedimiento	2-4
07	03/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
08	26/04/2021	Actualización contenido y directora de Calidad y Compliance Académico	Todas
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
			
Olga Castelao Directora de la Unidad de Calidad y Compliance académico		Eva Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación	Elena Gazapo Rectora
Fecha: 26/04/2021		Fecha: 26/04/2021	Fecha: 26/04/2021

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

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, 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.

ALCANCE

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

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- PGC 11.2 Rendimiento Académico

DESARROLLO DEL PROCESO

1. Planificación y metodología

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

- Satisfacción de los estudiantes con el profesorado en estudios de Grado y Postgrado.
- Satisfacción de los estudiantes con la Titulación y la Universidad en estudios de Grado, Postgrado, Doctorado, Títulos Propios y programas de enseñanza de formación continua.
- Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os donde imparte docencia. Estudio de satisfacción con la Actividad Docente
- Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos
- Estudio de empleabilidad y satisfacción de estudiantes egresados con su situación laboral
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas y Satisfacción de los empleadores con los estudiantes
- Satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad: *incoming/outgoing*
- Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios de la Universidad:
 - Satisfacción de los usuarios con la Biblioteca
 - Satisfacción de los usuarios con el Servicio Médico
 - Satisfacción de los usuarios con el Polideportivo

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

- Satisfacción de usuarios con la Policlínica Universitaria y Clínica Universitaria Odontológica
- Satisfacción de usuarios con el servicio de Sodexo
- Satisfacción de los estudiantes con el Hospital Simulado

- Satisfacción con los cursos preparatorios para mayores de 25 y 45 años
- Satisfacción de los Empleados con la Universidad. Estudio de Engagement

La Unidad de Calidad y Compliance Académico valora de forma anual los resultados obtenidos en cada campaña y grupo de interés para planificar la campaña del curso posterior. Se revisa tanto el contenido de los cuestionarios, los mecanismos de distribución y la metodología de análisis de la información, y se tiene en cuenta el *feedback* de los grupos de interés sobre el proceso de encuestación.

La Universidad Europea de Madrid utiliza herramientas informáticas para analizar la información de los distintos grupos de interés (como Excel, Power BI, SPSS) y plataformas informáticas específicas diseñadas para crear, gestionar, analizar y reportar resultados (Universitas XXI, Lime Survey, AFUS, y *Business Intelligence Project*, entre otras). Para reforzar el proceso de campo y tratar determinadas encuestas se cuenta con el apoyo de un proveedor externo.

Una vez se cuenta con los medios necesarios, se procede a la toma de datos, que sigue distintos pasos, en función del grupo de interés encuestado.

2. Tipos de encuestas:

2.1 Satisfacción de los estudiantes con el profesorado en estudios de Grado y Postgrado.

A principio de cada curso académico la Unidad de Calidad y Compliance contacta con los Directores de Departamento Docente y responsables de postgrado en cada facultad para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.


- Titulaciones de Grado:

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

En el caso de la satisfacción con el profesorado de Grado en las titulaciones presenciales, desde la Unidad de Calidad y Compliance se solicita a los Directores de departamento que validen el listado de profesores que ha participado en la docencia de cada semestre.

Una vez validado el listado se activan en el sistema online las encuestas a los profesores y se realiza el lanzamiento de la encuesta a través de un link (activación de campaña). Las encuestas en ese momento se activan en el Campus Virtual de los estudiantes en el espacio de Encuestas, apareciendo para cada estudiante un link por cada una de las encuestas que tiene activas.

El lanzamiento de la encuesta se comunica a los profesores a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad y Compliance Académico indicando las fechas en las que permanecerá activa.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

Cada profesor/a tendrá una encuesta por cada asignatura, titulación y grupo en el que imparte docencia. Para ello el profesor destina un tiempo de su clase para permitir a los estudiantes que puedan contestar a las preguntas de valoración con su asignatura. El profesor/a debe ausentarse del proceso.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestación los resultados son analizados por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y cada profesor puede consultar los resultados obtenidos accediendo con sus claves a través de un link alojado en la intranet de la Universidad. Así mismo, la Unidad de Calidad y Compliance envía los resultados individualizados de los profesores y agregados del departamento a cada director de departamento responsable, y de Facultad a los Vicedecanos/as y Decanos/as responsables.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

- 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 Vicedecano/a de Postgrado, junto con el Director/a del Máster se responsabilizará junto con el Asistente de Programa de Postgrado, de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

A este efecto, para facilitar la realización de encuestas, los asistentes de postgrado y coordinadores/as académicos de postgrado facilitan a la Unidad de Calidad y Compliance Académico: nombre y código de la titulación, nombre y código de la asignatura, número de empleado del profesor que imparte la asignatura y la edición de cada postgrado, facilitándoles una plantilla Excel para agilizar el trabajo.

Los períodos de solicitud de la activación de encuestas de postgrado a la Unidad de Calidad y Compliance por parte de las Facultades son del día 1 al 5 de cada mes, y su activación se realizará del 10 al 30 del mismo mes, estando disponibles hasta el día 30 del mes siguiente.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestación los resultados son compartidos con los Vicedecanos y Decanos responsables, que a su vez trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

2.2 Satisfacción de los estudiantes con la Titulación y la Universidad y medición de NPS en estudios de Grado, Postgrado y Doctorado.

La satisfacción de los estudiantes con la titulación y la Universidad y la medición del NPS se mide anualmente antes de la finalización de cada curso académico. Adicionalmente, en el caso de los postgrados, y a demanda de los Directores de Programa o Vicedecanos, puede realizarse una encuesta a mitad del curso académico (Encuesta interprograma).

Existe un cuestionario específico para cada tipo de estudios Grado/Postgrado/Doctorado.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

Las encuestas se activan en el Campus Virtual de los estudiantes en el espacio de Encuestas, apareciendo para cada estudiante un link con su encuesta.

El lanzamiento de la encuesta se comunica a los profesores a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad y Compliance Académico indicando las fechas en las que permanecerá activa. La comunicación de la encuesta se refuerza también a través de otros canales como los Directores de Departamento. Durante el período que permanece activa la campaña de encuestas, se envían recordatorios desde la Unidad de Calidad y Compliance a las facultades con la tasa de respuesta para que puedan reforzar la participación de los estudiantes. Los Vicedecanos/as y/o Directores/as de Programa se responsabilizan de reforzar la participación en sus respectivas áreas y programas.

Una vez que los resultados son analizados se prepara un informe final que es compartido con los Directores/as de los Programas, que trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados. Estos resultados serán tenidos en cuenta en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) y en las Juntas de Facultad para la toma de decisiones.

Además, se realizan informes para la valoración del desempeño de los Directores/as de Postgrado (Informes del Director/a) con los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación de los postgrados y con los resultados agregados de Satisfacción con el profesorado asociados a cada título asociados relativos a ese curso académico.

2.3 Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os en el que imparte docencia y detección de necesidades docentes. Estudio de Actividad Docente

La satisfacción del profesorado con la Universidad y el título en el que imparte docencia y la detección de las necesidades docentes 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.

La invitación a participar en la encuesta se realiza mediante correo electrónico dirigido al claustro desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico incluyendo un link directo a la encuesta, y en el que se informa de las fechas en las que permanecerá activa. Para reforzar la participación, la Unidad de Calidad y Compliance envía recordatorios al claustro por correo electrónico.

Para su análisis, los datos se descargan de la plataforma de encuestas por parte del Unidad de Calidad y Compliance Académico y se realizan informes de resultados, con distintos niveles de desagregación.

El informe de resultados se envía a las facultades responsables y Vicerrectorado por correo electrónico, de modo que sirva de input para su análisis y puesta en marcha de planes de mejora.

2.4 Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos

Anualmente, se realiza un estudio de satisfacción sobre los títulos dirigido al Personal de Administración y Servicios (PAS).

Para ello, se identificará el personal no docente directamente relacionado con cada título y se les trasladará vía email desde la plataforma de encuestas de la Universidad, un

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

cuestionario cuyo objetivo es valorar su percepción con la calidad académica de la titulación en la que mayoritariamente imparten docencia.

El análisis de la información se realiza por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y los resultados son compartidos con las distintas facultades, tal y como se indica el PGC 12.3 de Análisis y Mejora.

2.5 Estudio de empleabilidad y satisfacción de estudiantes egresados con su situación laboral

La medición de la situación laboral y la satisfacción de estudiantes egresados se realiza a los 12 meses de haber finalizado los estudios.

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

El estudio tiene por objetivo conseguir una muestra representativa de respuestas a nivel de Universidad, Facultad, y por titulación.

Los informes de resultado son compartidos con las facultades y el departamento de Unidad de Prácticas por correo electrónico.

2.6 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas y Satisfacción de empleadores con los estudiantes

Para evaluar el programa de prácticas externas, se tiene en cuenta el feedback de estudiantes y de las empresas/instituciones donde los estudiantes realizan prácticas.

Existen para ello dos modelos de cuestionarios que se ponen a disposición tanto de los estudiantes como de las instituciones a través de una plataforma específica de Gestión de Prácticas.

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con las prácticas, así como la satisfacción de los propios tutores de las empresas con los estudiantes.

Una vez recibidos los informes finales, se compartirán los resultados con el departamento de Unidad de Prácticas, responsables de los títulos y se utilizarán en las Comisiones de Calidad de los Títulos (CCT).

2.7 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*) y otro para los estudiantes que vienen (*incoming*) de otras universidades.

Esta encuesta se realiza por la Unidad de Calidad y Compliance Académico en coordinación con la Oficina Internacional. Se despliega en la plataforma web de administración de encuestas de la Universidad y se les envía a los estudiantes vía email en dos periodos, primer y segundo semestre.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico analiza las respuestas obtenidas y presenta los resultados a los responsables del área internacional.

2.8 Satisfacción de los usuarios con determinados servicios de la Universidad

Estas encuestas se realizan *ad hoc* de manera presencial in situ en el servicio a los usuarios de determinados servicios específicos: Atención al Estudiante, Biblioteca, Servicio Médico,

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

Polideportivo, Clínicas universitarias, etc.

Los resultados obtenidos se presentan a los diferentes grupos de interés.

3. Anonimato en el tratamiento de la información

La Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 estudiantes en el lanzamiento de las encuestas.

4. 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 Facultad/Escuela, 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/a Universitario/a y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- *Feedback* de estudiantes, profesores y empleadores durante las Comisiones de Calidad de Título.

5. Revisión y mejora de los procesos de medición de la satisfacción

Con carácter anual los procesos de medición son evaluados, recogiendo el *feedback* de Facultades/Escuelas de modo que puedan introducirse modificaciones en los cuestionarios, períodos de recogida de información, soporte, canales de comunicación, etc.

6. Recogida de resultados, Análisis y Mejora

Los principales resultados de satisfacción a nivel de título son incorporados anualmente a la Ficha de Indicadores para su análisis en las Comisiones de Calidad de Titulación (CCT) y la posible puesta en marcha de planes de 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 Análisis y Mejora.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Carpeta compartida calidad/Medición y Análisis/Encuestas; Sharepoint/ Carpeta Facultad/Curso/Título/Principales indicadores; Plataforma encuestas
Ficha de Indicadores de Título	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Sharepoint Calidad/ Ficha Indicadores; Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores

INDICADORES

IND01-PGC11.1 Tasa de respuesta de las encuestas realizadas

IND02-PGC11.1 Ítem Estudio de Actividad Docente dirigido al claustro: "Conocimiento de los resultados de la encuesta de Satisfacción de los estudiantes con la Docencia".

RESPONSABILIDADES:

Órganos de Gobierno:

Analizar los resultados obtenidos en los informes de satisfacción para la puesta en marcha de posibles planes de mejora.

Unidad de Calidad y Compliance Académico:

Planificar los diferentes estudios de satisfacción (mapa de encuestas) y el cronograma de lanzamiento


Informar a estudiantes y facultades/escuelas de la planificación de estudios de satisfacción y del procedimiento de evaluación

Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y los ítems asociados

Lanzamiento y despliegue de cada estudio

Seguimiento de la tasa de respuesta obtenida durante el trabajo de campo y refuerzo de la participación

Análisis de los resultados obtenidos en cada estudio y preparación de informes

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 08

Seguimiento del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo

Recoger el *feedback* 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.)

Vicedecanos/Directores de Grado/Directores de Postgrado:

Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.

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.

Asistente de Programa de postgrado y/o Asesor/a Académico de Postgrado:

Solicitar a la Unidad de Calidad y Compliance Académico la activación de las encuestas de satisfacción de estudiantes con el profesorado de postgrado, siguiendo la planificación establecida, a medida que finalice la impartición de los módulos por los distintos profesores.

Informar a los profesores para que, a su vez, avisen a los estudiantes de la realización de las encuestas.

Incentivar la participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción de profesorado y título.

ANEXOS

Anexo I_ Mapa de Encuestas y Calendario de Encuestas

Anexo II_ Cuestionarios de estudios de satisfacción

