

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	12/02/2013	Versión inicial
02	08/09/2015	Modificación del procedimiento: nuevas encuestas
03	08/09/2016	Modificación del procedimiento: encuestas on line
04	14/10/2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC
05	20/09/2023	Renumeración del procedimiento (hasta ahora PGC19) y adaptación del código del resto de procedimientos mencionados afectados. Revisión completa del procedimiento teniendo en cuenta los requisitos del Modelo AUDIT Internacional, así como actualización de la documentación relacionada, definición de las responsabilidades y redefinición de los indicadores.

Aprobado por:  Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 20/09/2023	Aprobado por:  Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 20/09/2023	Aprobado por:  Rectora Fecha: 20/09/2023
---	---	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
5.1 PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA	3
5.2 REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS.....	5
5.3 DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE ENCUESTAS.....	5
5.4 ANONIMATO EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	8
5.5 OTRAS VÍAS DE RECABAR INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	9
6. COMUNICACIÓN.....	9
7. INDICADORES	10
8. RESPONSABILIDADES	10
9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	11
10. REGISTROS.....	12
11. ANEXOS.....	12

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

1. OBJETO

El presente 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.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las acciones que la UEC lleva a cabo para medir la satisfacción de los distintos grupos de interés, tanto a nivel interno como externo, profundizando en el grado de satisfacción alcanzado por sus estudiantes con respecto a la oferta formativa.

De la misma manera, este procedimiento aplicará a miembros de la comunidad universitaria; estudiantes, profesorado, personas egresadas, colectivo empleador, personal de administración y servicios.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior
- ✓ Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- ✓ 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. DEFINICIONES

- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **RRMM:** Recursos Materiales.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 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 y Compliance Académico, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

Alumnado:

- 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*
- Satisfacción con el Hospital Simulado

Profesorado:

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

Personas egresadas:

- Estudio de empleabilidad

PAS (Personal de Administración y Servicios):

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

Colectivo empleador:

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

Coincidiendo con la planificación para el curso siguiente, la Unidad de Calidad y Compliance Académico establece la planificación para la evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Esta Planificación Anual de las Encuestas de Satisfacción es comunicada a la persona Responsable de Calidad para que la apruebe y determine, si es necesario, nuevas áreas de interés susceptibles de evaluación.

La UEC utiliza herramientas informáticas básicas para analizar la información de los distintos grupos de interés (Excel, Access, Power BI, SPSS, etc.) 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.

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 elaboración de encuestas.

Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se estratifican el estudiantado y usuarios, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción del estudiantado con el profesorado en estudios de Grado y Postgrados.
- Satisfacción del estudiantado 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

- Estudio de empleabilidad y satisfacción del estudiantado egresado con su situación laboral
- Satisfacción del estudiantado con las prácticas externas y Satisfacción del colectivo empleador con el estudiantado.
- Satisfacción del estudiantado 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 estudiantes con el Hospital Simulado
- Satisfacción del Personal con la Universidad. Estudio de Engagement

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.

5.2 REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Una vez establecido el modelo, el cuestionario se pone a disposición del estudiantado, profesorado y otros grupos de interés dependiendo del tipo de encuesta, en el campus virtual, a través de un correo electrónico o a través de dispositivos electrónicos en el campus, desde los cuales la persona interesada podrá acceder a la encuesta.

Apoyado por el Área TIC, estos datos son gestionados en una plataforma de gestión de encuestas que cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los grupos de interés. Una vez procesados los datos obtenidos, la Unidad de Calidad y Compliance Académico remite los datos a los responsables de cada uno de los departamentos docentes y no docentes.

5.3 DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE ENCUESTAS

5.3.1 Satisfacción con el profesorado para estudiantes de grado y postgrado

Al comienzo de cada curso académico la Unidad de Calidad y Compliance Académico contacta con los Responsables de los diferentes tipos de estudio 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 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.

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

y Compliance Académico y cada profesor puede consultar los resultados obtenidos accediendo con sus claves a la plataforma de encuestas. Así mismo, la Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 y Compliance Académico 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 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora. Así mismo, son utilizados para la valoración individual del desempeño del profesor.

5.3.2. 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 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). 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 y Compliance Académico 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 y Compliance Académico en las Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones.

5.3.3 Satisfacción del alumnado 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 5.2 Gestión de las 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 programa y conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con las prácticas recibidas.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 y Compliance Académico 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 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.4 Satisfacción del alumnado 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 Compliance Académico y la Unidad de Movilidad Internacional. Son enviadas a los estudiantes en los dos semestres de duración del curso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

académico. La Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 y Compliance Académico 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 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.5 Satisfacción del alumnado 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 y Compliance Académico en colaboración con los responsables del Hospital Simulado y de Modelo Académico.

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

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.6. Satisfacción del profesorado 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 y Compliance Académico en colaboración con los responsables del Hospital Simulado y de Modelo Académico. La Unidad de Calidad y Compliance Académico analiza las respuestas obtenidas y envía los resultados a los responsables del Hospital Simulado y de Modelo Académico para su posterior análisis y toma de decisiones.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad y Compliance Académico en las Comisiones de Calidad conforme al PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.7. Satisfacción del profesorado 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.

Desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 y Compliance Académico son compartidos con los Centros y en la Comisiones de Calidad de Título, Comisión Calidad Centro y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

Comité de Garantía de Calidad para su análisis y posterior toma de decisiones, como se describe en el PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.8. Estudio de empleabilidad al alumnado egresado

La medición de la situación laboral y la satisfacción de estudiantes egresados se realiza a los 15/18 meses de haber finalizado los estudios.

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 y Compliance Académico con los Centros y otros departamentos interesados.

Estos resultados también son compartidos por la Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.9. 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 análisis de la información se realiza por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y los resultados son compartidos con los Centros, tal y como se indica el PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.3.10. 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 satisfacción para el tutor externo de prácticas.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico 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.

5.4 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 encuestados en el lanzamiento de las encuestas, cumpliendo con la normativa de protección de datos vigente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

5.5 OTRAS VÍAS DE RECABAR INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La UEC 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 Relaciones Internacionales y Vida Universitaria mediante el análisis de instancias, informe del Defensor/a Universitario/a y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- Feedback de estudiantes, profesorado y colectivo empleador durante las distintas Comisiones de Calidad conforme al procedimiento PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. COMUNICACIÓN

La Unidad Calidad y Compliance Académico 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, difundiendo la información pública según proceda y siempre acorde al PGC 2.1 Información Pública. 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 Medición, rendición de cuentas, 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. 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 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

7. INDICADORES

- PGC12.1-IND01: Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Grado)
- PGC12.1-IND02: Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Postgrado)
- PGC12.1-IND03: Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con el Profesorado (Grado)
- PGC12.1-IND04: Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción con el Profesorado (Postgrado)
- PGC12.1-IND05: Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Grado)
- PGC12.1-IND06: Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Postgrado)
- PGC12.1-IND07: Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Grado)
- PGC12.1-IND08: Tasa de respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los egresados (Postgrado)
- PGC12.1-IND09: Satisfacción Global con la Universidad del Personal de Administración y Servicios
- PGC12.1-IND10: Conocimiento de la Política de Calidad por parte del personal docente (Grado)
- PGC12.1-IND11: Conocimiento de la Política de Calidad por parte del personal docente (Postgrado)
- PGC12.1-IND12: Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Grado)
- PGC12.1-IND13: Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Postgrado)
- PGC12.1-IND14: Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Grado)
- PGC12.1-IND15: Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Postgrado)
- PGC12.1-IND16: Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Grado)
- PGC12.1-IND17: Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Postgrado)

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- Participantes en el proceso:
 - Órganos de Gobierno:
 - ✓ Analizar los resultados obtenidos en la implantación de las propuestas 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

- ✓ Controlar el proceso de evaluación, incluyendo la validación de metodologías y resultados.
- ✓ Seguir del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo
- ✓ Analizar los resultados y preparar el informe de conclusiones obtenidas en la aplicación de este procedimiento.
- Coordinador/a de titulación/director/a de departamento
 - ✓ 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. Tutores y tutoras académicos de prácticas
 - arantizar la evaluación de la satisfacción con las prácticas por parte de estudiantes y empresas que participan en el programa de prácticas externas curriculares G
- Oficina Internacional
 - ✓ Proporcionar los datos de estudiantes de movilidad para el lanzamiento de la encuesta
- Directores de postgrados
 - ✓ Distribuir las encuestas de satisfacción con las prácticas

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

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.

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 12.5 Estudio de Compliance académico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	PGC 12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 05

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento evidencian la efectiva implantación del mismo:

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	3 años
Ficha de encuestas de satisfacción	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	3 años
Infografías de Resultados de Satisfacción	Unidad de Calidad y Compliance Académico		3 años

11. ANEXOS

- Mapa de Encuestas y Calendario de Encuestas
- Cuestionarios de estudios de satisfacción