


**PA 04 PROCESO PARA LA MEDIDA DE LA 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. Diagrama de flujo

Elaboración:  Director UTC  Fecha: 11/01/2011	Revisión:  Decano/ Vicerrector con competencias en materia de Calidad  Fecha: 18/01/2011	Aprobación:  Consejo de Gobierno  Fecha: 18/01/2011
---	--	---

	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 Víc. Calidad
02	19/03/2010	Revisión Víc. Calidad
03	18/01/2011	Informe AQU
04	25/07/2019	Actualización del proceso e indicadores
05	03/12/2025	Actualización integral del proceso, de las normativas y de los indicadores

Barcelona, a 3 de diciembre de 2025

**1. OBJETO:** El objeto de este proceso es establecer cómo la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante, UAO CEU) obtiene información sobre la satisfacción de sus principales grupos de interés: estudiantes, Personal Docente e Investigador (en adelante, PDI), Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (en adelante, PTGAS), titulados/as, egresados/as y empleadores— en relación con la calidad de los recursos y servicios ofrecidos.

## 2. ALCANCE

Las encuestas de satisfacción permiten recopilar información sobre el grado de satisfacción percibido por los principales grupos de interés en relación con la calidad de los servicios y recursos ofrecidos. El acceso a los resultados derivados de este proceso se gestiona conforme a lo establecido en el [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#).

### 2.1 Grupos de interés

Grupos de interés	Cauces de participación
<b>Estudiantes</b>	Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, dando su punto de vista respecto a la docencia, la titulación y la atención recibida por parte de todos los servicios de la Universidad. Formulan sus opiniones y sugerencias a través de los canales establecidos en el <a href="#">Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PA05)</a> y mediante las reuniones de delegados con los responsables académicos.
<b>Personal Docente e Investigador (PDI)</b>	Contribuyen al proceso participando en las encuestas bianuales de satisfacción, valorando los aspectos relacionados con la titulación. Formulan sus opiniones y sugerencias a través de los canales establecidos en el <a href="#">Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PA05)</a> .
<b>Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS)</b>	Contribuyen al proceso participando en las encuestas de satisfacción, valorando los aspectos vinculados a la gestión de la Universidad. Formulan sus opiniones y sugerencias a través de los canales establecidos en el <a href="#">Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias (PA05)</a> .
<b>Consejo de Gobierno de la UAO CEU</b>	Como responsable último de Gobierno de la Universidad, es receptor de la información acerca de este proceso. Rinde cuentas al Patronato de la Universidad y a la Sociedad. Responsable de definir los criterios y procedimientos para evaluar la calidad y satisfacción de los grupos de interés. Aprueba los informes finales de resultados de satisfacción y las propuestas de acciones de mejora.
<b>Titulados/as</b>	Contribuyen al proceso mediante su participación en las encuestas anuales de satisfacción, en las que se evalúan los aspectos relacionados con la formación recibida y su adecuación al ámbito profesional.
<b>Egresados/as-Alumni</b>	Participan en las encuestas específicas a ese colectivo. Son consultados/as por AQU Catalunya mediante la Encuesta de Inserción Laboral (EIL), realizada a los 3 años de finalizar los estudios.
<b>Empleadores/as</b>	Contribuyen a este proceso participando en las encuestas gestionadas por AQU Catalunya desde 2014, en el marco de los

	estudios de empleabilidad universitaria. Estas encuestas, dirigidas a empresas, instituciones y organizaciones contratantes de recién titulados, permiten recopilar información sobre las condiciones de contratación, las competencias profesionales requeridas y el nivel de satisfacción con la formación recibida por los egresados.
<b>Sociedad en general</b>	La información relativa a los resultados de las encuestas de satisfacción está disponible públicamente a través del portal de transparencia de la UAO CEU, así como mediante los Informes de Seguimiento y de Acreditación de las titulaciones oficiales, también publicados en la página web de la Universidad. Asimismo, los resultados de las encuestas realizadas por AQU Catalunya pueden consultarse públicamente en el sitio web de dicha agencia ( <a href="http://www.aqu.cat/">http://www.aqu.cat/</a> ).

### 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- **EEES-03** [Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior](#) (*European Standards and Guidelines for Quality Assurance of Higher Education, ESG 2015*).
- **MEC-32** Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad (*RD 822/2021*).
- **MEC-33** Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, por la que se modifica la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de Universidades (*LOSU 2/2023*).
- **MEC-38** Real Decreto 905/2025, de 7 de octubre.
- **BOE-06** Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (*LOPD\_GDD*).

### 4. DEFINICIONES

**Informe de satisfacción:** Documento que recoge los resultados obtenidos a partir de las encuestas dirigidas a los diferentes grupos de interés (estudiantes, PDI, PTGAS, titulados, egresados/as, empleadores/as, etc.) y que permite valorar el grado de satisfacción en relación con diversos aspectos de las titulaciones, los servicios ofrecidos por la Universidad y del funcionamiento institucional.

### 5. DESARROLLO

La medición de los niveles de calidad y de satisfacción percibida por los distintos grupos de interés –estudiantes, PDI, PTGAS, titulados, egresados y empleadores– en relación con la docencia y los servicios ofrecidos, se inicia a través del Consejo de Gobierno de la UAO CEU. Este órgano determina los mecanismos específicos, la periodicidad, la duración de los procedimientos de recogida de información y los grupos de interés, en función de su relevancia como usuarios del sistema universitario.

El principal mecanismo utilizado para evaluar la calidad es la realización de encuestas de satisfacción dirigidas a toda la comunidad universitaria, incluyendo a los estudiantes, al PDI, al PTGAS, así como a titulados/as, egresados/as y empleadores.

La información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés se obtiene, en primer lugar, a través de encuestas dirigidas a los estudiantes, donde se evalúa su experiencia académica y los servicios ofrecidos por la Universidad.

El PDI participa en encuestas bianuales centradas en valorar aspectos vinculados con las titulaciones. Paralelamente, el PTGAS responde a encuestas orientadas a evaluar su percepción sobre la gestión de la Universidad.

Asimismo, los recién titulados/as participan en encuestas anuales, en las que valoran la adecuación de su formación y su grado de preparación para el desempeño profesional.

Por otro lado, el colectivo alumni responde a encuestas orientadas a evaluar, de forma sistemática, su inserción laboral.

Además, la UAO CEU participa en las encuestas que gestiona AQU Catalunya sobre la Inserción Laboral (EIL, con periodicidad trianual) así como en la Encuesta de Empleadores, en las también cuales participan todas las Universidades catalanas del Sistema Universitario Catalán (SUC).

Las cuestiones incluidas en las encuestas realizadas por la UAO CEU son aprobadas por el vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de Calidad. La Unidad Técnica de Calidad (en adelante, UTC), junto con el departamento de IT (en el caso de las encuestas de satisfacción sobre el plan docente), se encarga de diseñar y ejecutar las encuestas con el fin de recabar datos cuantitativos de los grupos de interés. Posteriormente, la UTC elabora los informes de resultados de satisfacción tras el análisis y reflexión de los resultados obtenidos y de remitirlos al vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de calidad, quien revisa los informes y propone las acciones de mejora correspondientes.

Finalmente, el vicerrector o la vicerrectora con competencias en materia de calidad presenta los informes de resultados de satisfacción y las propuestas de acciones de mejora al Consejo de Gobierno, para su posterior difusión, según lo establecido en el [Proceso de Información Pública y rendición de cuentas \(PA10\)](#).

Este proceso de análisis sobre los resultados de satisfacción da lugar a propuestas de acciones de mejora, que se aplican tanto a las titulaciones —reflejados en los Informes de Seguimiento y de Acreditación— como a los servicios ofrecidos, promoviendo así la mejora continua de la UAO CEU.

Por otro lado, los grupos de interés pueden formular sugerencias, opiniones o informar de cualquier incidencia a través de los canales establecidos en el [Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias \(PA05\)](#).

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El vicerrector o vicerrectora con competencias en materia de calidad recibe los informes de resultados de satisfacción derivados del análisis de los resultados de las encuestas, a partir de los cuales se extraen los indicadores necesarios para evaluar los resultados y su impacto en la mejora del proceso:

- **IN01-PA04** Resultados de la satisfacción del estudiantado (Informe de resultados de satisfacción del estudiantado).
- **IN02-PA04** Resultados de la satisfacción del estudiantado con el plan docente (asignaturas cursadas).
- **IN03-PA04** Resultados de la satisfacción de los titulados/as (Informe de resultados de satisfacción titulados/as).

- **IN04-PA04** Resultados de la satisfacción del PDI (Informe de resultados de satisfacción PDI).
- **IN05-PA04** Tasa de intención de repetir estudios (EIL-UAO).
- **IN06-PA04** Valoración de los estudiantes titulados/as sobre su disposición a volver a cursar los mismos estudios (Informe de resultados de satisfacción titulados).
- **IN07-PA04** Tasa de ocupación (EIL-UAO).
- **IN08-PA04** Tasa de adecuación del trabajo a los estudios (EIL-UAO).
- **IN09-PA04** Resultados de la satisfacción del PTGAS (Informe de resultados de satisfacción PTGAS).
- **IN10-PA04** Resultados de la satisfacción alumni (Informe de resultados de satisfacción alumni).

## 7. ARCHIVO

Código	Identificación del registro	Responsable de la custodia
E01-PA04	Base de datos de los estudiantes	Servicios informáticos (IT)
E02-PA04	Informes de resultados de satisfacción	Unidad Técnica de Calidad (UTC)
E03-PA04	Actas del Consejo de Gobierno	Secretario/a 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 (IT):** Proporciona las bases de datos de estudiantes a la UTC y diseña y gestiona la encuesta de satisfacción del estudiantado con el plan docente (asignaturas/materias cursadas).

**Unidad Técnica de Calidad (UTC):** Diseña y gestiona las siguientes encuestas y sus resultados:

- Encuesta de satisfacción del estudiantado (encuesta general).
- Encuesta de satisfacción de los titulados/as.
- Encuesta de satisfacción del PDI.
- Encuesta de satisfacción del PTGAS.

Elabora y traslada los informes de resultados de satisfacción resultantes de las encuestas al vicerrector o la vicerrectora con competencias en materia de Calidad. Facilita la base de datos de antiguos alumnos a AQU Catalunya para la realización del trabajo de campo de la EIL (egresados/as) y de la encuesta a los empleadores.

**Servicio de Alumni:** Asume la gestión de las encuestas de satisfacción del colectivo de alumni, la coordinación del cronograma de recogida de información, la administración de la encuesta, el seguimiento y validación de los datos, así como la elaboración de los informes de resultados de satisfacción.

**Vicerrector o vicerrectora con competencias en materia 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 satisfacción. Traslada los informes de resultados de satisfacción y presenta las propuestas de acciones de mejora al Consejo de Gobierno para su aprobación.

**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 vicerrectora con competencias en materia de Calidad, los informes de resultados de satisfacción, las reflexiones y las propuestas de acciones de mejora resultantes de las encuestas.

9. DIAGRAMA DE FLUJO

