

---

PG19

PROCEDIMIENTO:  
MEDICIÓN DE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS  
GRUPOS DE INTERÉS

---

## Contenido

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:.....	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
5. REGISTROS: .....	6

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA Y FECHA</b>
Elaborado:	Técnico de Calidad	Laura Vila	10/11/2022
Revisado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana Mª Cruz	01/12/2022
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana Mª Cruz	01/12/2022

<b>VERSIÓN</b>	<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
01	Versión original	03/10/2022
02	Cambio formato	01/12/2022

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

Definir la sistemática que permite medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores) con el objetivo de asegurar la calidad de los títulos impartidos en todos sus centros.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a los diferentes grupos de interés vinculados con las titulaciones y servicios de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- 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.
- Guía de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Diseño

El Vicerrectorado de Calidad supervisa los cuestionarios que permiten la medición de la satisfacción de los grupos de interés siguiendo las indicaciones y propuestas de los departamentos implicados en cada encuesta.

Cada encuesta responde a necesidades específicas, por lo que tienen periodicidades y características diferentes.

Las encuestas de satisfacción se analizan y revisan periódicamente con el fin de introducir los cambios que se estimen necesarios.

## 4.2 Planificación

El Vicerrectorado de Calidad es el encargado de realizar las encuestas de satisfacción de manera periódica a los diferentes grupos de interés.

Las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente son:

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Aspectos que valoran</b>	<b>Periodicidad</b>
Alumnos de Grado / Máster	Satisfacción con la docencia en la asignatura/materia	Valoran diferentes aspectos de la docencia	Al finalizar la asignatura
	Satisfacción con el título, tutorización y la labor del director/a + Recursos, instalaciones y servicios generales	Valoran diferentes aspectos del título, tutorización, director, recursos, instalaciones y servicios generales	Grado: al finalizar los dos primeros cursos y al finalizar el título. Máster: al finalizar el título.
	Satisfacción con la asignatura de Prácticas y la labor de los tutores	Valoran la gestión y el desarrollo de las prácticas	Al final de cada periodo de prácticas
	Satisfacción con la Movilidad (Outgoing)	Valoran la gestión y el desarrollo de la movilidad de los estudiantes de la universidad	Semestral
	Satisfacción con la Movilidad (Incoming)	Valoran la gestión y el desarrollo de la movilidad de los estudiantes extranjeros que vienen a la universidad	Semestral
	Satisfacción con la asignatura de TFT y la labor de los tutores	Valoran la gestión y el desarrollo del TFT	Anual

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Aspectos que valoran</b>	<b>Periodicidad</b>
Tutores Externos	Satisfacción con los Estudiantes de las Prácticas Académicas Externas	Valoran el desarrollo de las prácticas de los estudiantes	Anual
Personal Docente e Investigador	Satisfacción con la Titulación	Valora la gestión y el desarrollo de la titulación	Al final cada edición del título
Personal de Administración y Servicios	Satisfacción con la Titulación	Valora la gestión y el desarrollo de la titulación	Anual
Egresados	Satisfacción de egresados e inserción laboral	Valora los aspectos generales de la titulación al finalizar los estudios, así como la empleabilidad del título.	12 meses después de finalizar estudios.

El Vicerrectorado de Calidad se encarga de la gestión informática de la aplicación de encuestas siguiendo las fechas y planificación de los distintos departamentos.

### 4.3 Realización

Las encuestas de satisfacción se realizan a través de la herramienta de encuestas.

Se enviarán notificaciones a los estudiantes para comunicarles el comienzo del periodo de realización y duración de cada encuesta.

Las encuestas se cumplimentarán a lo largo del periodo establecido. En dicho periodo el Vicerrectorado de Calidad realizará el seguimiento, informando a los responsables de la participación para que puedan establecer acciones para conseguir el máximo índice de respuesta.

### 4.4 Procesamiento

Cuando finaliza el periodo de realización de las encuestas, los datos se procesarán de forma agrupada con el fin de extraer resultados sobre los indicadores de cada título o servicio.

#### 4.5 Resultados

Una vez finalizado el periodo de encuestas, los reportes generados por la aplicación informática se enviarán a la figura responsable para su análisis y revisión. Estos reportes se enviarán al término de la campaña de recogida de encuestas.

En ningún caso se podrá facilitar resultados de la encuesta asignatura-docente antes del cierre de actas de la última convocatoria de la asignatura en el curso correspondiente.

El Vicerrectorado de Calidad publicará los principales resultados e indicadores de cada título para su consulta por parte de todos los grupos de interés de manera anual.

#### 4.6 Otras Encuestas

Sin menoscabo de lo anterior, se podrán diseñar otras encuestas específicas para la valoración de servicios o situaciones concretas. Estas encuestas no se gestionarán desde el Vicerrectorado de Calidad, pero sus resultados servirán para la revisión del sistema, indicada en el PG25.

### 5. REGISTROS:

<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Formularios de Encuestas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido
Informes de Resultados	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido
Indicadores de satisfacción	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido