

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

Contenido	
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE.....	2
3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO	2
4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS.....	2
6. INDICADORES.....	6
7. ANEXOS.....	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad UAH. Vicerrectorado de Gestión de Calidad UAH	15/03/2023
Adaptado al CUCC	Unidad de Calidad CUCC previa consulta a los servicios implicados	20/10/2023
Aprobado CUCC	Comisión de Calidad	15/11/2023
	Junta de Centro	12/12/2023

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros realiza actuaciones dirigidas a conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como a obtener información sobre sus necesidades y expectativas, las cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas que gestiona.

2. ALCANCE

El presente documento es aplicable a todos los grupos de interés del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

- Equipo Directivo del CUCC
- Unidad de Calidad del CUCC
- Vicerrectorado con competencias en Calidad
- Vicerrectorado con competencias en Relaciones Internacionales
- Vicerrectorado con competencias en estudiantes
- Vicerrectorado con competencias en egresados/as
- Servicio de Prácticas Externas

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- 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.
- Estatutos de la Universidad de Alcalá.
- Manual del SGC del CUCC.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC), participan el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, la Unidad Técnica de Calidad de la UAH y la Unidad de Calidad del CUCC.

Para conocer la satisfacción de los grupos de interés, el CUCC cuenta con los siguientes mecanismos:

- Evaluación de la actividad docente, a través de la encuesta docente. Esta evaluación la pone en marcha el propio CUCC.
- Evaluación de la satisfacción con diferentes aspectos de la titulación de los diferentes grupos de interés. Esta evaluación la pone en marcha la UAH:
 - Estudiantes: valoran otros aspectos distintos de la docencia y más relacionados con los demás servicios de la universidad en general y del centro en particular. Esta encuesta, que se realiza anualmente, será cumplimentada por los estudiantes una vez que hayan completado al menos la mitad de los créditos de la titulación.
 - Personal Docente e Investigador: deberá ser cumplimentada al final de cada curso académico por cada profesor.
 - Tutores/as externos/as de prácticas: valoran anualmente la satisfacción del mundo empresarial con el estudiantado del CUCC que ha realizado prácticas académicas externas.
 - Personal de Administración y Servicios. Anualmente se encuesta al personal de Administración y Servicios del CUCC.
 - Encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas externas. Al final de las prácticas el/la estudiante debe cumplimentar una encuesta de satisfacción.
 - Encuestas de satisfacción de los/as estudiantes con la movilidad. Tras el periodo de

estancia en otra universidad el/la estudiante deberá cumplimentar una encuesta de satisfacción en la que valorará diferentes aspectos del programa.

- Encuesta de satisfacción de los/as egresados/as con la formación recibida. Valora el grado de satisfacción de los/as egresados/as del CUCC.

En la siguiente tabla se enumeran y describen los pasos o fases de las que se compone este procedimiento en el CUCC, indicando, además, el responsable de cada una de las acciones y el documento o evidencia resultante, si lo hubiera:

Procedimiento I: Encuesta Docente

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar un listado en el que se muestren las correspondencias profesor-asignatura en cada titulación	Unidad de Calidad CUCC	Listados
2. Contactar con la empresa externa (TEA) para que anualmente ponga en marcha todo el proceso de aplicación de las encuestas docentes	Unidad de Calidad CUCC	Documento de presupuesto
3. Difundir e informar sobre la encuesta, su utilidad, período y modo de cumplimentación, a través de comunicados.	Unidad de Calidad CUCC	Comunicados y correos
4. Lanzar las encuestas en dos periodos concretos, uno para las asignaturas del primer cuatrimestre y otro para las del segundo cuatrimestre.	Unidad de Calidad CUCC	
5. Cumplimentar encuesta. Los estudiantes tienen una participación significativa en la evaluación de la docencia del profesorado que imparte las diferentes asignaturas. Sus opiniones son expresadas en la valoración que hacen de cada asignatura y docente que la imparte a través de una escala de valoración.	Estudiantes	Encuestas recibidas
6. Una vez finalizados los plazos, extraer los datos recopilados y obtener los resultados. Elaborar un informe por profesor que constituye uno de los elementos para la evaluación del profesorado (Véase PA_03). Elaborar informes agrupados por titulación y modalidad	Empresa TEA Unidad de Calidad CUCC	Informes individuales encuesta docente Informes por titulación y modalidad
7. Analizar los datos, agrupados por titulación y modalidad, a través del informe de seguimiento interno anual (Véase PM_02)	Responsables de las titulaciones	Informes de seguimiento interno
8. Revisar los informes y realizar los cambios y comentarios que procedan.	Comisión de Calidad CUCC	Informes revisados
9. Publicar y difundir el informe global a través de la página web de la Unidad de Calidad	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Elaborar los listados de destinatarios de las diferentes encuestas, a través de la información proporcionada por las bases de datos del CUCC, y enviarlos a la Unidad Técnica de Calidad de la UAH	Unidad de Calidad CUCC	Listado de estudiantes Listados de profesorado asociado a las titulaciones Listado del PAS

2. Lanzar las encuestas a través de cuestionarios autoaplicados y establecer un plazo para su cumplimentación	Unidad Técnica de Calidad UAH	
3. Una vez finalizado el plazo de cumplimentación para el grupo de interés correspondiente, extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por titulación, global por tipo de titulación, por centro y el total de la universidad	Unidad Técnica de Calidad UAH	Informes de las encuestas
4. Se realiza un informe con los resultados obtenidos que se enviará a los responsables para que sea analizado a través de los seguimientos y la renovación de acreditación. (Véase PM_02 y PM_03)	Unidad Técnica de Calidad Responsables de las titulaciones CUCC Comisión de Calidad del CUCC	Informes de las encuestas Informes de seguimiento Autoinforme de renovación de la acreditación Actas de la Comisión de Calidad
5. Publicar y difundir los informes de resultados a través de la página web de la Unidad de Calidad	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC
6. Elaborar anualmente un informe global con los resultados de las encuestas de estos tres grupos de interés	Unidad Técnica de Calidad UAH	Informes globales de satisfacción del estudiantado, PDI y PAS
7. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan	Vicerrectorado con competencias en Calidad	Informe Global encuestas docente revisado
8. Aprobar la propuesta de informe global e informar al Consejo de Gobierno	Comisión de Calidad UAH Vicerrectorado con competencias en Calidad	Acta de la comisión
9. Publicar y difundir el informe global	Unidad Técnica de calidad	Página web UAH

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los/as tutores/as externos/as con las prácticas académicas externas.

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Unos días antes de la finalización de la práctica, se lanza la encuesta de satisfacción para el estudiantado como para el tutor/a en el que se les informa del plazo máximo de cumplimentación (Véase PC_06)	Servicio de Prácticas	Aplicación gestión prácticas académicas externas
2. Cumplimentar la encuesta en el plazo establecido para ello	Estudiantes y tutores/as	Encuestas cumplimentadas
3. Finalizado el curso académico, recabar, depurar, validar y agrupar la información recogida en las encuestas de satisfacción de los/as estudiantes y los tutores/as externos/as	Servicio de Prácticas	
4. Obtener indicadores globales, por tipo de estudio, por área de conocimiento, por titulación y, en su caso, por agrupación de titulaciones, requeridos por la Unidad Técnica de Calidad	Servicio de Prácticas Unidad Técnica de Calidad	Indicadores de satisfacción de prácticas de los/as estudiantes Indicadores de satisfacción de prácticas de tutores/as externos/as
5. Realizar el modelo gráfico diseñado para los indicadores de satisfacción por parte de la Unidad Técnica de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Informes de resultados globales y por titulación
6. Enviar los resultados obtenidos a los responsables del CUCC	Unidad Técnica de Calidad	

7. Analizar los resultados, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y renovación de la acreditación (Véase PM_02 y PM_03)	Unidad de Calidad CUCC Responsables de las titulaciones Comisión de Calidad CUCC	Informes de seguimiento Autoinformes de renovación de la acreditación.
8. Publicar y difundir los informes de resultados	Unidad de calidad CUCC	Página web CUCC

Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Al finalizar la estancia se lanza la encuesta de satisfacción para el estudiantado en la que se les informa del plazo máximo de cumplimentación (Véase PC_07)	Servicio de alumnos y planes de estudio Servicio de Relaciones Internacionales	Aplicación de gestión de movilidad
2. Cumplimentar una encuesta de satisfacción con el programa de movilidad, al finalizar la estancia	El/la estudiante	Encuestas de satisfacción
3. Extraer los datos, analizarlos y elaborar informes por titulación y remitirlos a los vicerrectorados que corresponda y al CUCC	Servicio de alumnos y planes de estudio Servicio de Relaciones Internacionales Unidad Técnica de Calidad	Resultados de la encuesta de satisfacción con la movilidad
4. Analizar los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación (Véase PM_02 y PM_03)	Unidad Técnica de Calidad Responsables de las titulaciones CUCC Comisión de Calidad CUCC	Informes de seguimiento Autoinformes de renovación de la acreditación.
5. Publicar y difundir el informe	Unidad de calidad CUCC	Página web CUCC

Procedimiento V: Encuestas de satisfacción egresados/as con la formación recibida

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Diseñar la planificación y desarrollo del año en curso a través del plan de actuación	Vicerrectorado con competencias en egresados/as	Plan de actuación
2. Elaborar los cuestionarios. Para la elaboración de los cuestionarios, se revisan los cuestionarios del año anterior y una vez confeccionado el modelo de cuestionario es enviado para su validación a la Unidad Técnica de Calidad	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
3. Validar si los cuestionarios son correctos técnicamente y si cumplen con los objetivos esperados	Unidad Técnica de Calidad	Cuestionario Inserción Laboral
4. Diseñar el cuestionario on-line para la recogida de la información. Este paso y los dos anteriores sólo se realizarán el año en el que se diseñe los cuestionarios y siempre que éstos necesiten ser revisados	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Cuestionario on-line
5. Obtener el universo de la encuesta de las Bases de Datos de la UAH y revisarlo	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Listado de egresados/as
6. Enviar un correo electrónico informando sobre la apertura del proceso de recogida de información y del plazo establecido para su realización	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Modelo de e-mail

7. Realizar la encuesta. Los/as egresados/as son encuestados a 1 y 3 años de haber finalizado sus estudios	Egresados	
8. Realizar la exportación y análisis de datos recogidos: extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por la titulación y el total de la universidad. Asimismo, se realiza un análisis de la tasa de respuesta, en función de los datos del número de componentes del universo de la encuesta	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
9. Diseñar el modelo de informe que contará con las validaciones oportunas. Este paso sólo se realizará el año en el que se diseñe el modelo de informe y siempre y cuando haya que realizar una modificación de dicho modelo	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
10. Elaborar los informes tanto individuales como por tipo de titulación (grado y máster)	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	Informes individuales y globales, por grado, máster y año de finalización
11. Enviar los informes a los responsables de las titulaciones para que los datos puedan ser analizados a través de los seguimientos y renovación de la acreditación (Véanse PM_02 y PM_03)	Unidad Técnica de Calidad UAH Responsables de titulaciones CUCC Unidad de Calidad CUCC	Informes de seguimiento Informe de autoevaluación de renovación de la acreditación
12. Presentar y difundir los resultados	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC

6. INDICADORES

Procedimiento I: Encuesta Docente

- Satisfacción media del estudiantado con la docencia.
- Tasa de respuesta de la encuesta docente.

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación

- Satisfacción media del profesorado por titulación y global.
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del profesorado por titulación y global.
- Satisfacción media del estudiantado por titulación y global.
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado por titulación y global
- Satisfacción media del personal de administración y servicios

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los tutores/as externos/as con las prácticas académicas externas

- Satisfacción media del estudiantado con las prácticas académicas externas
- Satisfacción media de los/as tutores externos/as con las prácticas académicas externas
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas académicas externas
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción de los/as tutores externos/as con las prácticas académicas externas

Procedimiento IV: Encuestas de satisfacción del estudiantado con la movilidad

- Satisfacción media
- Tasa de respuesta

Procedimiento V: Encuestas de satisfacción de egresados/as con la formación recibida

- Satisfacción media

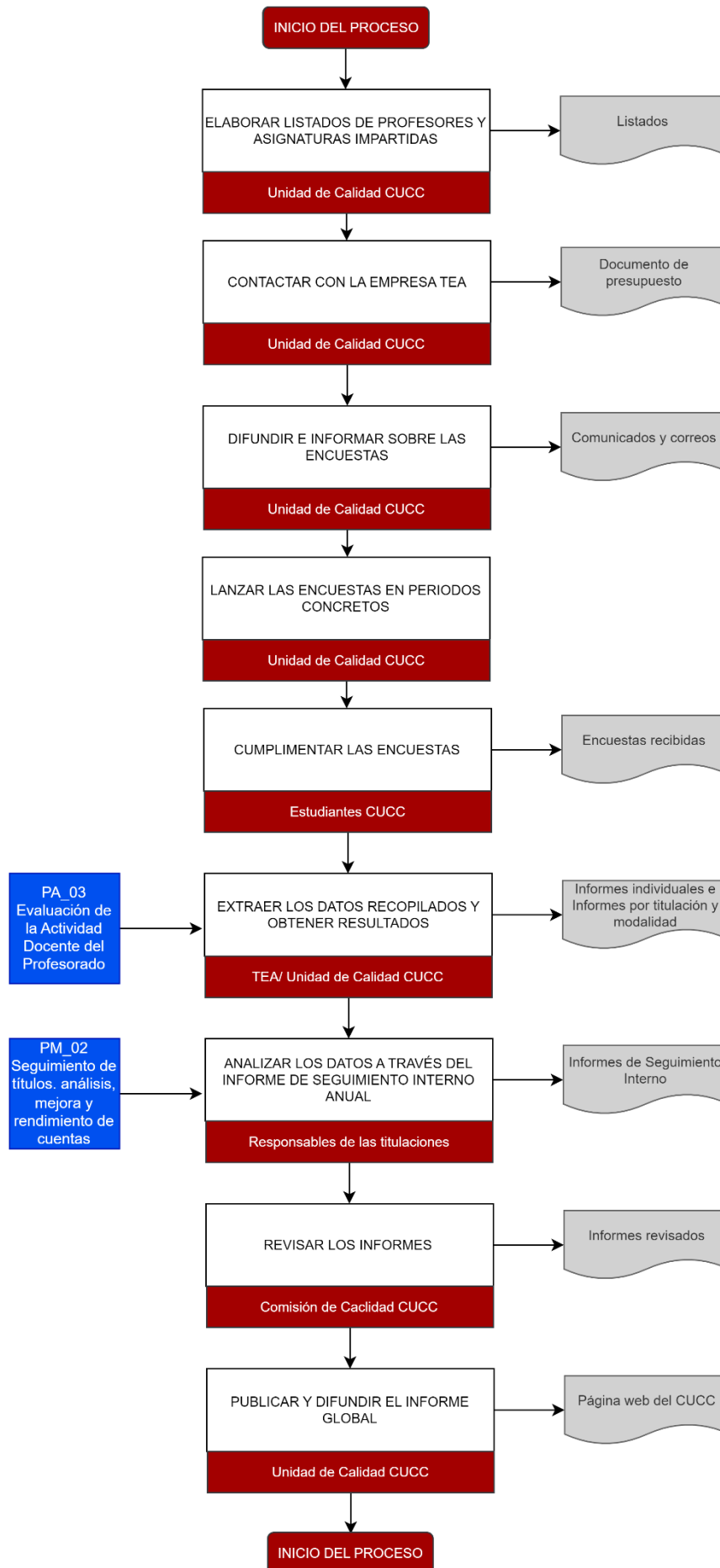
- Tasa de respuesta

7. ANEXO

Anexo I: Flujograma

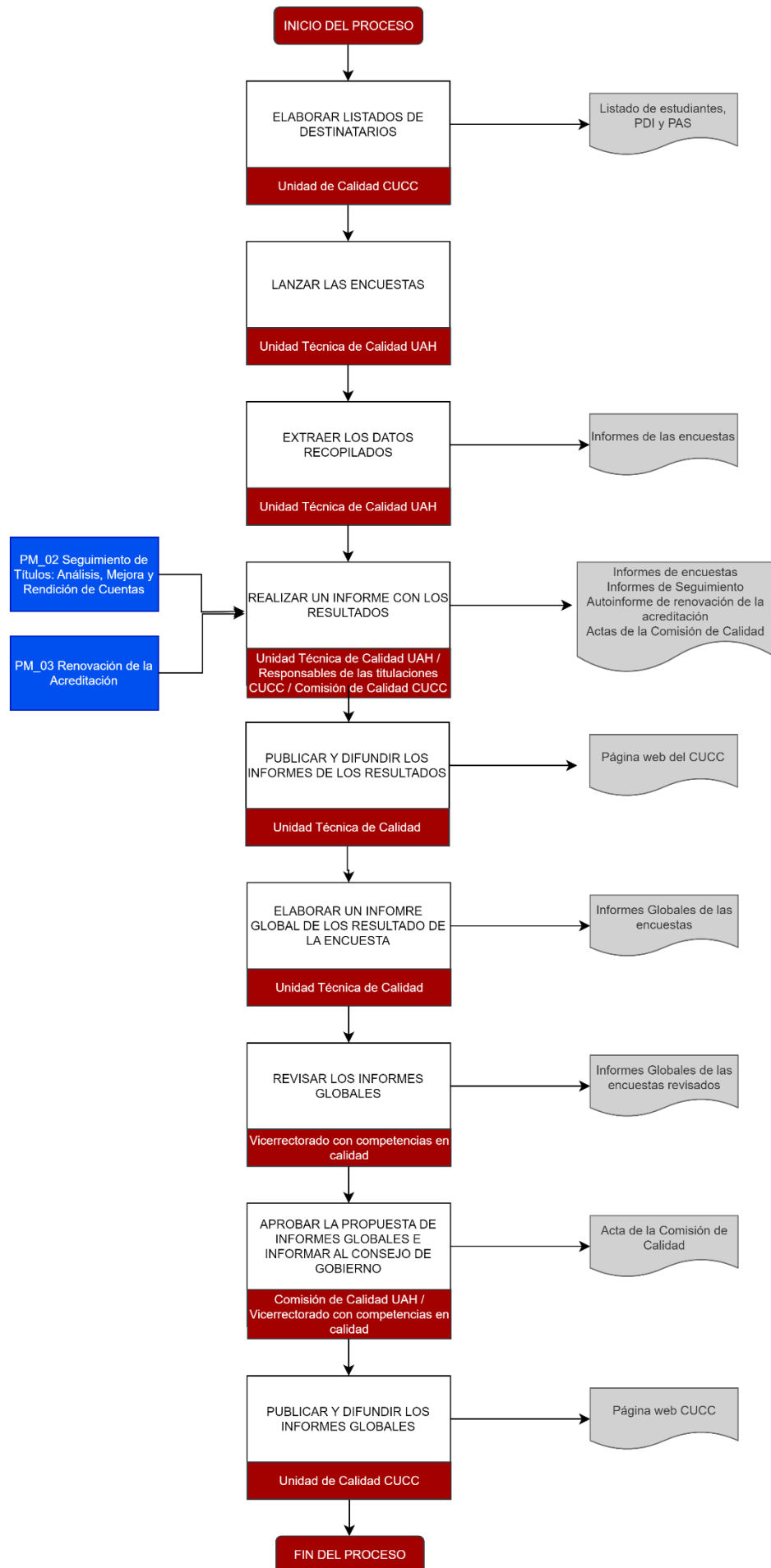
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Procedimiento I: Encuesta Docente



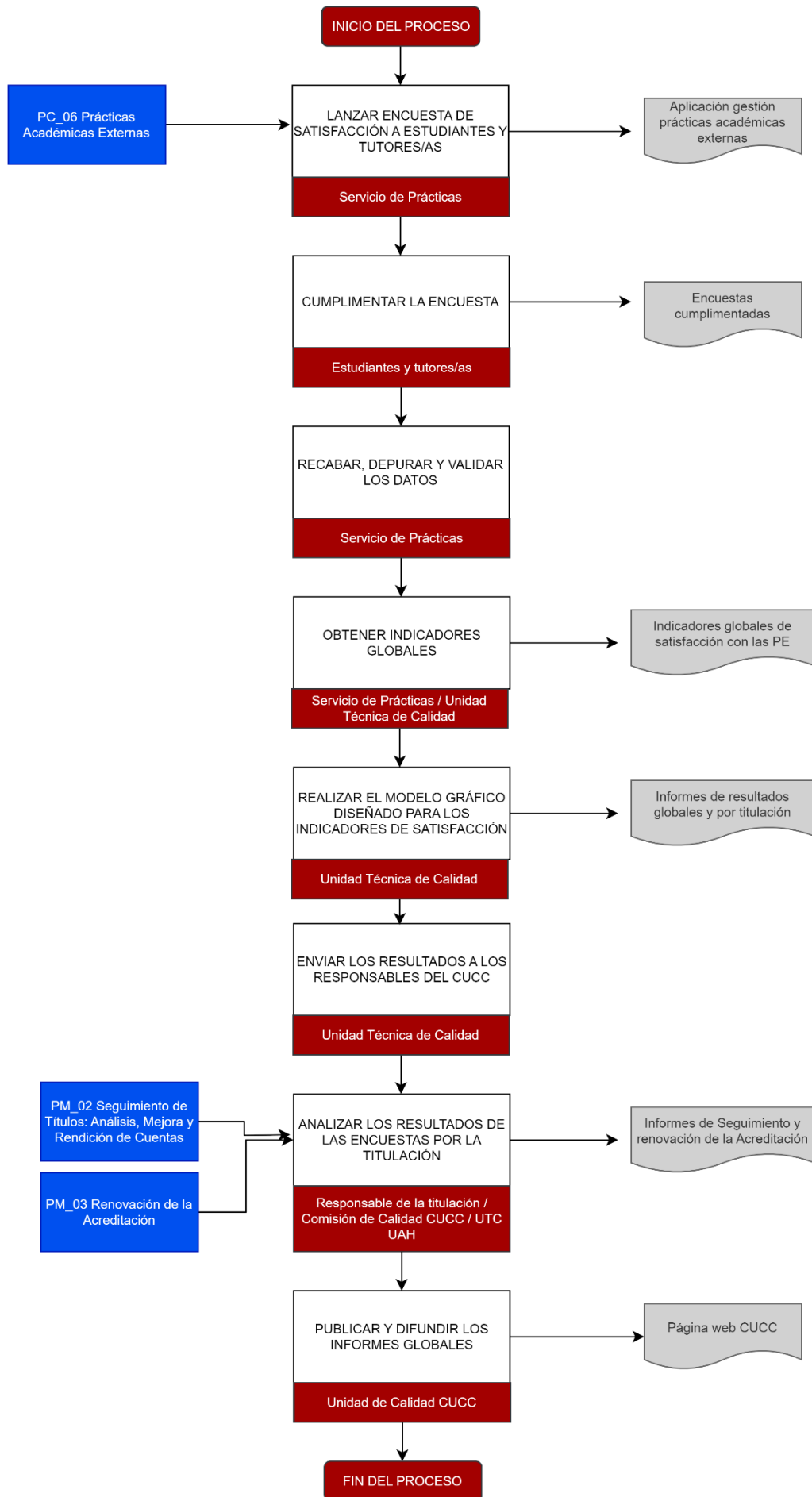
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios con la titulación



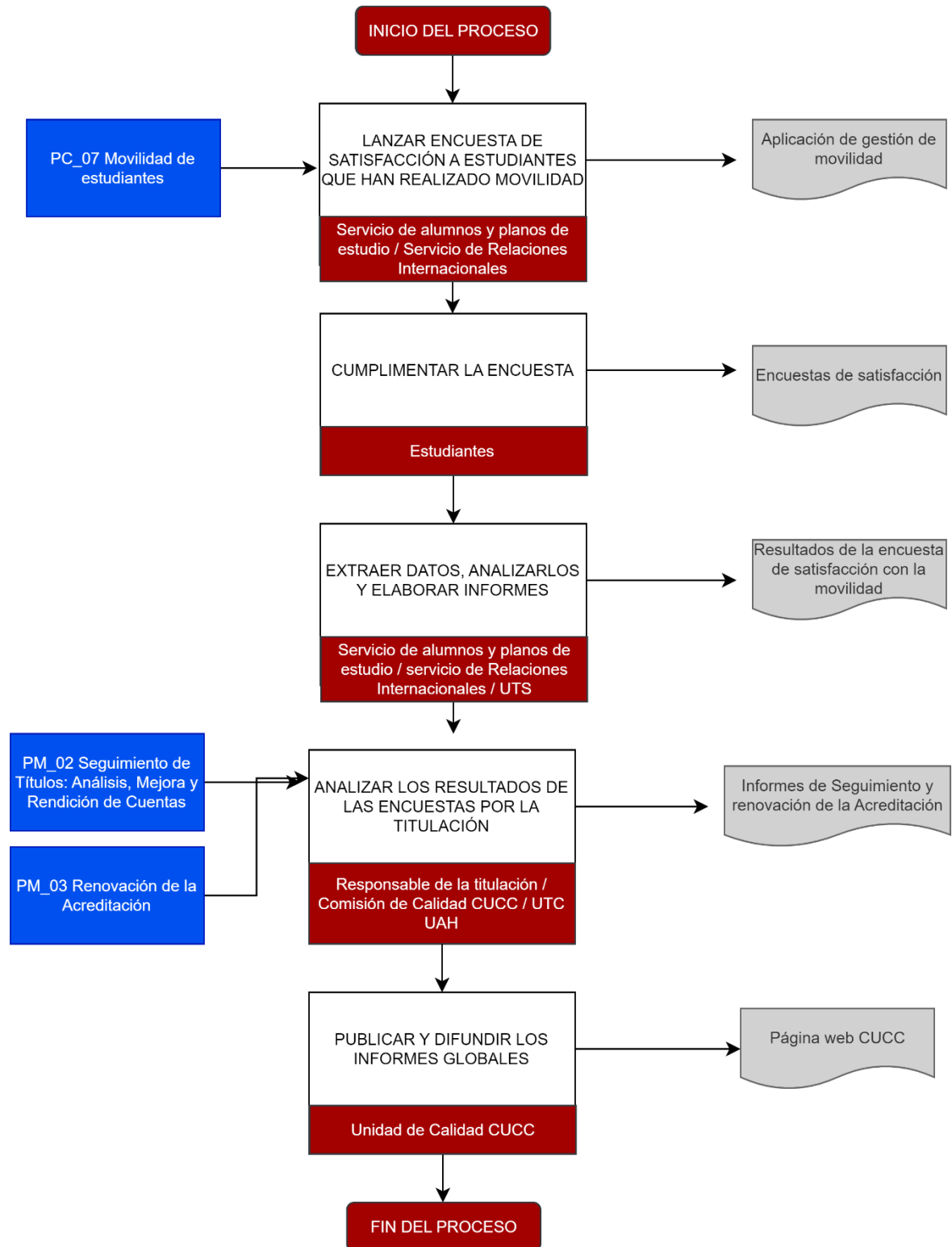
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los/as tutores/as externos/as con las Prácticas Académicas Externas



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Procedimiento V: Encuestas de satisfacción egresados/as con la formación recibida

