

**PROCEDIMIENTO:  
PG-19  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS  
GRUPOS DE INTERÉS**

	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>FECHA</b>
Elaborado:	Técnico de Calidad	Laura Vila	18/07/2023
Revisado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M <sup>a</sup> Cruz	18/07/2023
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M <sup>a</sup> Cruz	30/10/2023

<b>VERSIÓN</b>	<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>	<b>FECHA</b>
01	Versión original	03/10/2022
02	Cambio formato	01/12/2022
03	Nuevos requisitos doctorado	30/10/2023

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## ÍNDICE

1. OBJETO:.....	3
2. ALCANCE:.....	3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: .....	3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:.....	3
5. REGISTROS: .....	8

## **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:

Grupo de Interés	Encuesta	Aspectos que valoran	Periodicidad
Estudiantes de Grado / Máster	<i>Satisfacción Admisiones, acceso y matriculación</i>	<i>Mide la satisfacción del estudiante respecto a la gestión y coordinación en el proceso de admisión, acceso y matriculación</i>	<i>A las 3-4 semanas del inicio de cada edición (Octubre/Abril)</i>
	Satisfacción con la docencia en la asignatura/materia	<i>Mide la satisfacción del estudiante con la docencia recibida en una determinada asignatura/materia</i>	Al finalizar la asignatura/ <i>materia</i>
	Satisfacción con el título, tutorización y la labor del director/a + Recursos, instalaciones y servicios generales	<i>Mide la satisfacción del estudiante con el programa formativo del título, las tutorías recibidas y la labor de la dirección del título. Se valoran cuestiones como la adquisición de resultados de aprendizaje y el seguimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. También se valora la satisfacción con los recursos, instalaciones y servicios generales</i>	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	<i>Mide la satisfacción del estudiante con las Prácticas Externas, curriculares y extracurriculares. Se valoran cuestiones como la satisfacción con la organización y planificación, la tutorización interna y externa y la vinculación de las prácticas con la titulación y el futuro desempeño profesional.</i>	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	Semestral

Grupo de Interés	Encuesta	Aspectos que valoran	Periodicidad
		universidad	
	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	<i>Mide la satisfacción del estudiante respecto a la organización y planificación del TFT, su coordinación, tutorización y valoración global</i>	Anual
<i>Doctorandos/as</i>	<i>Satisfacción primer curso</i>	<i>Mide la satisfacción del doctorando/a respecto al proceso de admisión y matriculación, la asignación del tutor/a y director/a y las actividades formativas del primer curso.</i>	<i>Primer año (Tiempo completo y tiempo parcial)</i>
	<i>Satisfacción mitad de ciclo</i>	<i>Mide la satisfacción del doctorando/a con el desarrollo del programa y sus actividades</i>	<i>Segundo año (Tiempo completo) Tercer y cuarto año (Tiempo parcial)</i>
	<i>Satisfacción último curso</i>	<i>Mide la satisfacción del doctorando/a con el programa formativo, las actividades y la presentación de la tesis.</i>	<i>Último año</i>
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	<i>Autoinforme</i>	<i>Mide la satisfacción del PDI respecto a la gestión y coordinación del título en el que imparte docencia</i>	Al final cada edición del título
Personal de Administración y Servicios	<i>Satisfacción con el centro</i>	<i>Valora los aspectos relacionados con su puesto de trabajo</i>	<i>Pendiente de implementar</i>

Grupo de Interés	Encuesta	Aspectos que valoran	Periodicidad
Egresados de Grado / Máster	<i>Satisfacción con la inserción laboral y la formación recibida</i>	Valora los aspectos generales de la titulación al finalizar los estudios, así como la empleabilidad del título.	12 meses después de finalizar estudios.
<i>Egresados de programas de doctorado</i>	<i>Satisfacción con la inserción laboral y la formación recibida</i>	<i>Valora la satisfacción del egresado con la inserción laboral y la formación recibida.</i>	<i>12 meses después de finalizar estudios.</i>

El Vicerrectorado de Calidad se encarga de la gestión informática de la aplicación de encuestas siguiendo las fechas y planificación de los distintos departamentos, *excepto de aquellas identificadas en el “Ecosistema de Encuestas”*. Asimismo, se recogen los formatos de las encuestas y los cronogramas en el documento “Ecosistema de Encuestas”.

#### 4.3 Realización

Las encuestas de satisfacción se realizan a través de la herramienta de encuestas, excepto *aquellas identificadas como tal en el “Ecosistema 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