

**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	31/01/2025
Revisado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M <sup>a</sup> Cruz	03/02/2025
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M <sup>a</sup> Cruz	14/02/2025

<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
04	Nuevo flujograma	14/02/2025

**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
6. <i>FLUJOGRAMA DEL PROCESO</i> .....	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	Satisfacción Admisiones, acceso y matriculación	Mide la satisfacción del estudiante respecto a la gestión y coordinación en el proceso de admisión, acceso y matriculación	A las 2-3 semanas del inicio de cada edición (Octubre/Abril)
	Satisfacción con la docencia en la asignatura/materia	Mide la satisfacción del estudiante con la docencia recibida en una determinada asignatura/materia	Al finalizar la asignatura/materia
	Satisfacción con el título, tutorización y la labor del director/a + Recursos, instalaciones y servicios generales	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	Grado: <i>al final de cada curso académico</i> Máster: al finalizar el título.
	Satisfacción con la asignatura de Prácticas y la labor de los tutores	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.	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

Grupo de Interés	Encuesta	Aspectos que valoran	Periodicidad
	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	Mide la satisfacción del estudiante respecto a la organización y planificación del TFT, su coordinación, tutorización y valoración global	<i>Dos semanas antes de la fecha de defensa</i>
Doctorandos/as	Satisfacción primer curso	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.	Primer año (Tiempo completo y tiempo parcial)
	Satisfacción mitad de ciclo	Mide la satisfacción del doctorando/a con el desarrollo del programa y sus actividades	Segundo año (Tiempo completo) Tercer y cuarto año (Tiempo parcial)
	Satisfacción último curso	Mide la satisfacción del doctorando/a con el programa formativo, las actividades y la presentación de la tesis.	Último año
Tutores Externos	Satisfacción con los Estudiantes de las Prácticas Académicas Externas	Valoran el desarrollo de las prácticas de los estudiantes	<i>Al finalizar cada periodo de prácticas</i>
Personal Docente e Investigador	Autoinforme	Mide la satisfacción del PDI respecto a la gestión y coordinación del título en el que imparte docencia	Al final cada edición del título
Personal de Administración y Servicios	Satisfacción con el centro	Valora los aspectos relacionados con su puesto de trabajo	Pendiente de implementar
Egresados de	Satisfacción con la inserción laboral y la	Valora los aspectos generales de la	<i>A partir de 6 meses después de</i>

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Encuesta</b>	<b>Aspectos que valoran</b>	<b>Periodicidad</b>
Grado / Máster	formación recibida	titulación al finalizar los estudios, así como la empleabilidad del título.	finalizar estudios.
Egresados de programas de doctorado	Satisfacción con la inserción laboral y la formación recibida	Valora la satisfacción del egresado con la inserción laboral y la formación recibida.	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, 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 ([BLUE EXPLORANCE](#)), 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 [BLUE EXPLORANCE](#) 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>	<b>LUGAR ARCHIVO</b>
Formularios de Encuestas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint Calidad
Informes de Resultados	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint Calidad/VR Calidad
Indicadores de satisfacción	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint Calidad
Ecosistema de Encuestas	Vicerrectorado de Calidad	Indefinido	Sharepoint Calidad

**6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO**

