

<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>  		Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03
	<b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b>	Página: 1 de 9

## Procedimiento 6.3

# Información sobre satisfacción de los grupos de interés

### ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Descripción del procedimiento
  - 4.1. Relativo a PDI y estudiantes
  - 4.2. Relativo al PTGAS
  - 4.3. Relativo a los egresados
  - 4.4. Relativo a los empleadores
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia
7. Registros y otras evidencias del procedimiento
  - 7.1. Registro del SIGC
  - 7.2. Otras evidencias del procedimiento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Equipo de trabajo "SISCAL-UAM", Grupo de Trabajo de la CGC y Equipo Decanal	Comisión de Garantía de Calidad (CGC)	Junta de Facultad
	Fecha: 2022-09-13	Fecha: 2022-11-03

<p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p>		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 2 de 9</p>

<p><b>Resumen de cambios</b></p>	
<p><b>Número:</b> 01</p>	<p><b>Fecha:</b> 2022-06</p>
<p><b>Cambios Introducidos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recodificación y unificación de las fichas E4-F3 y E5-F1 del SIGC-UAM</li> </ul>	<p><b>Motivo modificación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación del SIGC-UAM a la guía SISCAL para acreditación de centros</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora y simplificación de la redacción</li> <li>• Actualización de la descripción de los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplificación de procedimientos</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 3 de 9</p>

## 1. Objeto

El Objeto de este documento es la descripción de los procedimientos para recoger la satisfacción de los diferentes colectivos vinculados a las titulaciones impartidas por la Facultad de Medicina de la UAM, con respecto a los diferentes aspectos de las mismas, así como el análisis y difusión de los resultados, de modo que sean fácilmente accesibles a los distintos grupos de interés (internos y externos).

## 2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación en todos los títulos oficiales impartidos y coordinados por la Facultad de Medicina, y a todos los grupos de interés vinculados a los mismos.

Contempla los siguientes aspectos:

- 2.1. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés internos:
  - 2.1.1. Encuesta al PDI.
  - 2.1.2. Encuesta al PTGAS.
  - 2.1.3. Encuesta a los estudiantes.
- 2.2. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés externos
  - 2.2.1. Encuesta a egresados.
  - 2.2.2. Encuesta a empleadores.
- 2.3. La publicación de los datos sintéticos de tales encuestas.

## 3. Responsabilidades.

3.1. A nivel de la Facultad:

- Responsable del centro designado como miembro dentro del “grupo de trabajo de encuestas” (grupo formado solo en los momentos en los que se desea actualizar, adaptar o crear una encuesta).

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 4 de 9</p>

- Todos los grupos de interés participantes en las encuestas de satisfacción contenidas dentro de este procedimiento.
- Vicedecanato responsable en temas de calidad.
- Comisiones Técnicas de Seguimiento (CTS) de las titulaciones.
- Comisión de Garantía de Calidad (CGC).
- Junta de Facultad.
- El Decano o Decana de la Facultad.

### 3.2. A nivel de la Universidad:

- Observatorio de Empleabilidad.
- Unidad de Calidad de los Estudios (UCE).
- Vicerrectorado con competencia en temas de calidad.
- Comisión de Coordinación Académica (CCA).

## 4. Descripción del Procedimiento

### 4.1. Relativo a PDI y estudiantes:

#### 4.1.1. Relativo a las encuestas de actividad docente oficiales de la UAM.

4.1.1.1. La Comisión de Coordinación Académica (CCA) es la encargada de dar el visto bueno para crear, diseñar o revisar las encuestas de actividad docente oficiales de la UAM y propone la formación de un “grupo de trabajo de encuestas” integrado por:

- Un representante elegido en y por cada Facultad o Centro.
- Personal de la Unidad de Calidad de los Estudios (UCE) con las funciones de convocar, moderar y asesorar técnicamente en el diseño del cuestionario.
- Otros miembros en calidad de expertos, en el caso de considerarse necesario.

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 5 de 9</p>

4.1.1.2. El representante del grupo de encuestas de cada Facultad informa a su equipo decanal de las decisiones y los cuestionarios trabajados, pudiendo a su vez organizar en paralelo un grupo de trabajo interno, con representantes de sus grupos de interés, con el objeto de evaluar y realizar un seguimiento de los avances realizados en el “grupo de trabajo de encuestas”, recabar más información o poner a prueba el instrumento. Todas las propuestas provenientes de las distintas Facultades o Centros serán llevadas al “grupo de trabajo de encuestas” a través de sus representantes.

4.1.1.3. Una vez aprobado el modelo definitivo de encuestas, la UCE lo publica en su página [web](#).

4.1.1.4. En los periodos aprobados por la Comisión de Coordinación Académica, con periodicidad anual, la UCE habilita la recogida de información mediante una plataforma de encuestas en la web, y comunica la apertura del período de recogida de información sobre la satisfacción de los grupos de interés internos y del plazo para realizar las encuestas. Tienen acceso a las encuestas el PDI y los estudiantes de la titulación de acuerdo a la normativa vigente de encuestas (Consejo de Gobierno 19/06/2015) y cumpliendo con el Protocolo de encuestas (Comisión de Coordinación Académica 02/10/2015).

4.1.1.5. El Equipo Decanal y en especial, el vicedecano de calidad, así como todos los grupos de interés fomentan la participación de los diferentes colectivos en la realización de las encuestas según lo indicado en el punto 4 de la Normativa de encuestas.

4.1.1.6. Una vez concluido el plazo, la UCE analiza los datos recogidos, dándoles el debido tratamiento estadístico, y elabora informes a distintos niveles, que se podrán consultar según los diferentes perfiles de acceso, el nivel de agregación y el tipo de informe en las diferentes plataformas de gestión universitaria (GeDoc, Sigma, Moodle, página de la UCE, portal UAMDATA).

4.1.2. Relativo a otro tipo de encuestas:

4.1.2.1. Cualquier otra propuesta debe ser autorizada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 6 de 9</p>

- 4.1.2.2. En ningún caso, aunque sea autorizada otra encuesta que tenga los mismos objetivos y alcance que las encuestas oficiales de actividad docente, se eximirá de promover la realización de las encuestas oficiales.
- 4.1.2.3. La Unidad de Calidad de los Estudios (UCE) no se responsabiliza del uso ni avalará los resultados de encuestas no oficiales, así como tampoco analizará los datos, ni elaborará encuestas ni emitirá certificados.
- 4.1.2.4. Ante cualquier situación imprevista se regirá según lo dispuesto en la normativa de encuestas y cualquier cambio en la normativa debe ser aprobado ante la Comisión de Coordinación Académica (CCA).

#### **4.2. Relativo al PTGAS:**

- 4.2.1 Al inicio de cada curso académico la Unidad de Calidad de los Estudios (UCE) envía un recordatorio al responsable de calidad de cada Facultad informando de la necesidad de recoger información sobre la satisfacción del PTGAS con los planes de estudio. La Facultad puede utilizar el instrumento que considere adecuado, como por ejemplo la encuesta de satisfacción al PTGAS que actualmente se encuentra disponible, determinando su periodicidad.
- 4.2.2 En caso de optar por la utilización de la encuesta, la Facultad se responsabiliza de distribuir la encuesta de satisfacción con las titulaciones del Centro a todo el Personal de Administración y Servicios a través de un correo electrónico que contiene el link de acceso. La recogida de estos datos, de carácter anónimo, llega automáticamente a la dirección de correo electrónico de cada responsable de calidad, con copia a la UCE.
- 4.2.3 El responsable de calidad remite los datos a cada CTS para su análisis según el procedimiento P8.1.
- 4.2.4 La UCE publica en el Gestor Documental de calidad (GeDoc) los archivos recibidos a través del correo electrónico en los que se encuentra en copia.

#### **4.3. Relativo a los egresados:**

La satisfacción de los egresados con su titulación se recaba:

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 7 de 9</p>

4.3.1 A través de varias preguntas incluidas en las encuestas que, con una periodicidad anual, realiza el Observatorio de Empleabilidad a los egresados de acuerdo al procedimiento P6.2.

- Las Facultades o Centros tienen acceso a todos los informes de resultados, publicados en la página [web](#) del Observatorio de Empleabilidad.
- Anualmente la Unidad de Calidad de los Estudios pide al Observatorio de Empleabilidad los datos de las titulaciones que pasan por el proceso de renovación de la acreditación en la convocatoria del año en curso. Estos datos se suben al Gestor Documental de calidad (GeDoc), en la carpeta correspondiente a datos de inserción laboral.

4.3.2 A través de una encuesta diseñada exclusivamente para conocer la satisfacción de los egresados con la titulación.

- Al inicio de cada curso académico la Unidad de Calidad de los Estudios envía un recordatorio al responsable de calidad de cada Facultad o Centro de la existencia de una encuesta de satisfacción a los egresados y la necesidad de distribuirla para recoger información.
- Con carácter anual, la Facultad envía por correo electrónico un enlace a la encuesta de satisfacción con el título a todos sus egresados del curso anterior. La recogida de estos datos, de carácter anónimo, llega automáticamente a la dirección de correo electrónico de cada responsable de calidad, con copia a la UCE
- El responsable de calidad remite los datos a cada CTS para su análisis según el procedimiento P8.1
- La UCE publica en el Gestor Documental de calidad (GeDoc) los archivos recibidos a través del correo electrónico en los que se encuentra en copia.

#### **4.4. Relativo a los empleadores:**

4.4.1 La Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad, durante la celebración del Foro de Empleo de la UAM, realiza una encuesta a las entidades participantes que recoge, entre otros aspectos, el interés de las entidades por contar con estudiantes en prácticas externas de la UAM, así como el grado de satisfacción con los participantes en el evento.

4.4.2 El Observatorio de Empleabilidad, dentro del grupo de empleo de CRUE Asuntos Estudiantiles, participa en el diseño y puesta en marcha de una nueva encuesta a

<p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> 		<p>Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03</p>
	<p><b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b></p>	<p>Página: 8 de 9</p>

empleadores que tiene como finalidad proporcionar información para la renovación de la acreditación de los títulos universitarios, así como identificar la demanda de contratación de las entidades y la necesidad de nuevos perfiles que surgen en el mercado de trabajo.

4.4.3 Una vez recogidos los datos, el Observatorio de Empleabilidad realiza los análisis oportunos para el conjunto de la Universidad y elabora los informes de resultados que publica en la página [web](#) del Observatorio de Empleabilidad.

## 5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Nivel de satisfacción de los estudiantes con el título.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes con las asignaturas.
- Nivel de satisfacción de los estudiantes con los docentes.
- Nivel de satisfacción del PDI con el título.
- Nivel de satisfacción del PTGAS con los títulos del Centro.
- Nivel de satisfacción de los egresados con el título.
- Nivel de satisfacción de los empleadores con los egresados.

## 6. Normativa aplicable y otra documentación de referencia

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- 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 ([texto consolidado](#))
- Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid (Aprobados por Decreto 214/2003, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno [de la Comunidad de Madrid] y modificados por RD 94/2009). [Texto Consolidado](#)
- Normativa de Encuestas de Actividad Docente de la UAM (CG 19/06/2015).
- Protocolo de encuestas (Comisión de Coordinación Académica 02/10/2015).



<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>  		Código: P6.3 Edición: 1 Fecha: 2022-11-03
	<b>Información sobre satisfacción de los grupos de interés</b>	Página: 1 de 9

## 7. Registros y otras evidencias del procedimiento

### 7.1 Registro del SIGC

Documento	Emisión / Archivo	Público	Conservación
Resultados de encuestas de satisfacción de estudiantes y docentes	UCE y centro /GeDoc	SI (Resultados globales; Restringido docentes y estudiantes- Web UCE)	6 años
Resultados de encuestas de satisfacción egresados	Centro /GeDoc	No	6 años
Resultados de encuestas de satisfacción PTGAS	Centro /GeDoc	No	6 años

### 7.2 Otras evidencias del procedimiento

Evidencia	Ubicación / Custodia	Público
Modelos de encuestas de satisfacción de estudiantes, docentes, egresados y PTGAS	UCE	SI (web UCE)