

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
PA_06	00	15/04/2021	

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.....	5
7. FLUJOGRAMA.....	6
8. ANEXOS	6

	Órgano/Unidad/Servicio	Fecha
Elaborado	Unidad Técnica de Calidad	15/04/2021
Revisado	Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados	19/04/2021
Aprobado	Comisión de Procesos de Evaluación y Garantía de la Calidad	14/06/2021
	Consejo de Gobierno	24/06/2021

1. OBJETIVO

El objeto de este proceso es establecer como la Universidad de Alcalá realiza actuaciones dirigidas a conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como 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 de los Centros/titulaciones de la Universidad de Alcalá.

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCESO

Vicerrectorado de Gestión de la Calidad

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales

Servicio de Prácticas Externas

4. NORMATIVA/DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (texto consolidado).
- Real Decreto 861/2010 de 2 de julio por el que se modifica el RD 1393/2007.
- Estatutos de la Universidad de Alcalá.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

Para conocer la satisfacción de los grupos de interés la UAH cuenta con los siguientes mecanismos:

- Evaluación de la actividad docente, a través de la encuesta docente.
- Evaluación de la satisfacción con diferentes aspectos de la titulación de los diferentes grupos de interés:
 - **Estudiantes:** los 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:** es la manera que tiene la Universidad de obtener un feedback de la satisfacción del mundo empresarial con los estudiantes de la UAH. Se realiza anualmente.
 - **Personal de Administración y Servicios.** Anualmente se encuesta al personal de Administración y Servicios de la UAH.

- **Encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas externas.** Al final de la práctica 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.** Véase PC_07

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, 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	Unidad Técnica de Calidad	
2. Hacer difusión de la encuesta, su utilidad, características, período y modo de cumplimentación, a través de comunicados, pantallas informativas y carteles.	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de Gestión de la Calidad • Unidad Técnica de Calidad 	Carteles Encuesta Docente
3. Lanzar las encuestas en dos periodos concretos, uno para las asignaturas del primer cuatrimestre y otro para las asignaturas anuales y del segundo cuatrimestre.	Unidad Técnica de Calidad	
4. 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 tanto en la valoración que hacen de cada docente a través de una escala de valoración, como por sus comentarios, observaciones y sugerencias recogidas dentro del mismo cuestionario en la parte final, mediante dos campos abiertos	Estudiantes	Encuestas recibidas
5. Una vez finalizados los plazos, extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados. Elaborar un informe por profesor que constituye uno de los elementos para la evaluación del profesorado (Véase PA_08)	Unidad Técnica de Calidad	Informes encuesta docente
6. Analizar los datos, agrupados por titulación, a través del informe de seguimiento interno anual (Véase PM_01)	Responsables de las titulaciones	Informes de seguimiento interno
7. Elaborar un informe global con los resultados de la encuesta docente	Unidad Técnica de Calidad	Informe Global encuesta docente
8. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan.	Comisión de Calidad de la UAH	Informe Global encuesta docente revisado
9. Elevar el informe para su aprobación en Consejo de Gobierno	Vicerrector/a de Gestión de la Calidad	Orden del día del Consejo de Gobierno
10. Aprobar el informe global de encuesta docente	Consejo de Gobierno	Acta de Consejo de Gobierno
11. Publicar y difundir el informe global a través de la página web de la Unidad Técnica de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Página web de la Unidad Técnica de Calidad

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 de la universidad y el servicio de Personal Docente e Investigador, en el caso del PDI, y los centros adscritos	Unidad Técnica de Calidad	Listado de estudiantes y profesorado asociados a las titulaciones y PAS asociado al centro en el que trabajan
2. Lanzar las encuestas a través de cuestionarios auto-aplicados y establecer un plazo para su cumplimentación	Unidad Técnica de Calidad	
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, por tipo de titulación, por centro y el total de la universidad	Unidad Técnica de Calidad	Informes de las encuestas
4. Enviar los informes resultantes a los Decanatos y Direcciones de Escuela y responsables de calidad de los centros/másteres/doctorados	Unidad Técnica de Calidad	
5. Analizar anualmente un análisis de los datos resultantes de las encuestas en los informes de seguimiento interno (Véase PM_01)	Comisiones de calidad de los centros/titulaciones	Informes de seguimiento de las titulaciones
6. Revisar los datos y elaborar anualmente un informe global con los resultados de las encuestas de estos tres grupos de interés.	Unidad Técnica de Calidad	Informes globales de satisfacción del estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios
7. Revisar los informes globales y realizar los cambios y comentarios que procedan.	<ul style="list-style-type: none"> Comisión de Calidad de la UAH 	Informes globales de satisfacción del estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios revisados
8. Elevar los informes para su aprobación en Consejo de Gobierno	Vicerrector/a de Gestión de la Calidad	Orden del día del Consejo de Gobierno
9. Aprobar los informes globales de las encuestas de satisfacción	Consejo de Gobierno	Acta de Consejo de Gobierno
10. Publicar y difundir los informes globales a través de la página web de la Unidad Técnica de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Página web de la Unidad Técnica de Calidad

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

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Unos días antes de la finalización de la práctica el	Servicio de Prácticas	

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
programa informático genera un aviso de encuesta de satisfacción pendiente tanto para el/la estudiante como para el/la tutor/a en el que se les informará del plazo máximo de cumplimentación. (Véase PC_06)		
2. Cumplimentar la encuesta en el plazo establecido para ello	Estudiantes y tutores/as	Encuestas cumplimentadas
3. Finalizado el curso académico, extraer los datos, analizar y elaborar informes por titulación y remitirlos a los vicerrectorados que corresponda y a la Unidad Técnica de Calidad	Servicio de Prácticas	Informes de las encuestas de satisfacción de estudiantes y tutores con las prácticas externas
4. Analizar los datos, agrupados por titulación, a través del informe de seguimiento interno anual (Véase PM_01)	Comisiones de calidad de los centros/titulaciones	Informes de Seguimiento Interno de las titulaciones

Procedimiento IV: Encuestas de satisfacción de los/as estudiantes con la movilidad

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Cumplimentar una encuesta de satisfacción con el programa de movilidad, al finalizar la estancia. (Véase PC_05)	El/a estudiante	Encuestas de satisfacción
2. Extraer los datos, analizarlos y elaborar informes por titulación y remitirlos a los vicerrectorados que corresponda y a la Unidad Técnica de Calidad	Servicio de Relaciones Internacionales	Resultados de la encuesta de satisfacción con la movilidad
3. Analizar los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través del informe de seguimiento interno anual (Véase PM_01)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de la titulación • Unidad Técnica de Calidad 	Informes de Seguimiento Interno de las titulaciones

6. INDICADORES

Subproceso I: Encuesta Docente

- Satisfacción media del estudiantado con la docencia de los profesores por titulación, tipo de titulación y media global de la UAH
- Tasa de respuesta de la encuesta de docente por titulación, centro y tasa global de la UAH

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

- Satisfacción media del profesorado por titulación, centro y global de la UAH
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del profesorado por titulación, centro y tasa global de la UAH
- Satisfacción media del estudiantado por titulación, centro y global de la UAH
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado por titulación, centro y tasa global de la UAH

- Satisfacción media del personal de administración y servicios por centro y global de la UAH

Subproceso III: Encuestas de satisfacción de los estudiantes y de los tutores externos de prácticas con las prácticas externas

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

Subproceso IV: Encuestas de satisfacción de los estudiantes con la movilidad

- Satisfacción media del estudiantado con los programas de movilidad
- Tasa de respuesta de la encuesta de satisfacción del estudiantado con los programas de movilidad

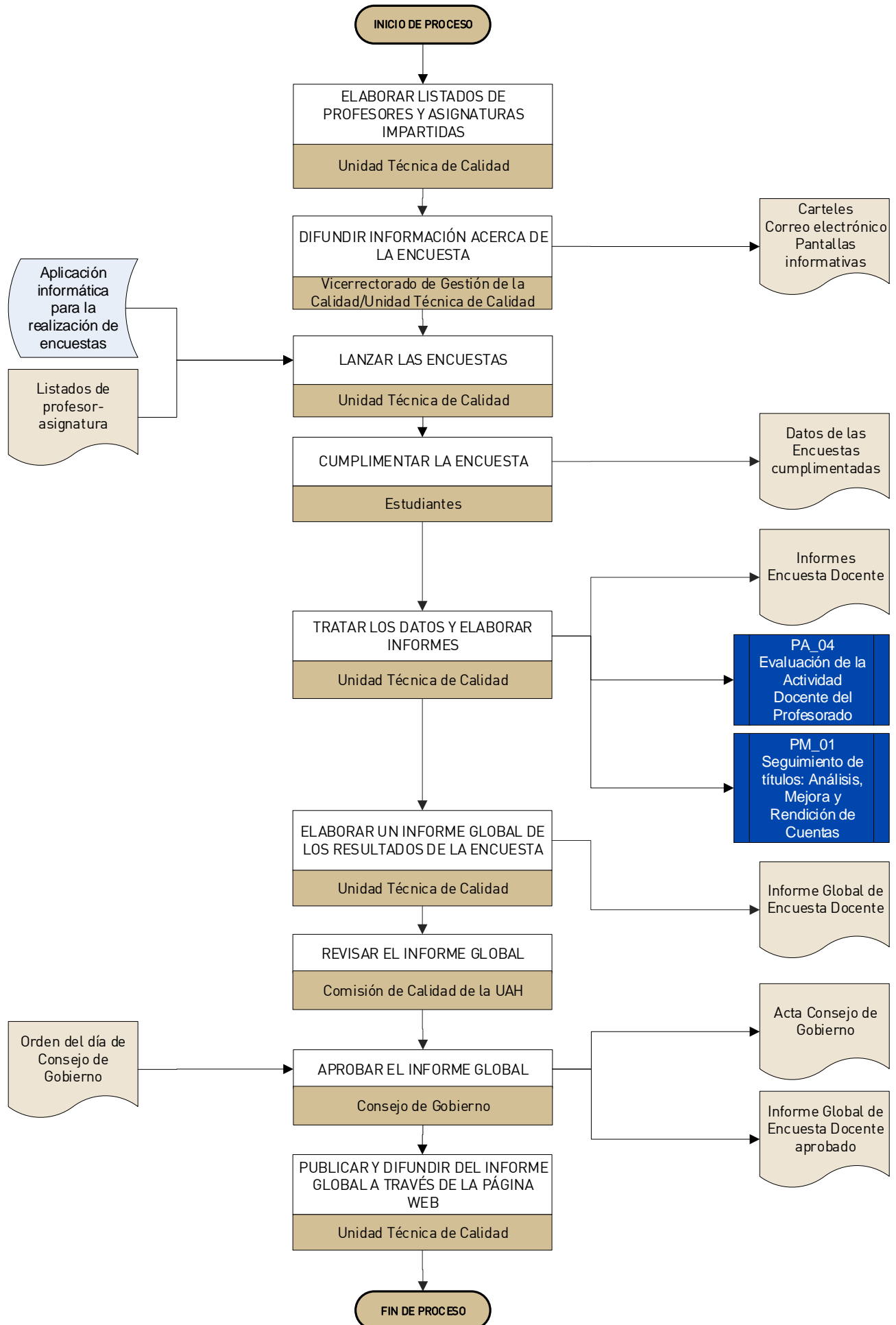
7. FLUJOGRAMA

Véase Anexo I

8. ANEXOS

Anexo I: Flujograma

Procedimiento I: Encuesta Docente



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

