

## Contenido

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

|                                | Órgano/Unidad/Servicio                                                             | Fecha      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Elaborado o actualizado</b> | Unidad Técnica de Calidad                                                          | 12/06/2025 |
| <b>Revisado</b>                | Vicerrectorado de Gestión de la Calidad previa consulta a los servicios implicados | 20/06/2025 |
| <b>Aprobado</b>                | Comisión de Calidad de la UAH                                                      | 07/07/2025 |
|                                | Consejo de Gobierno                                                                | 17/07/2025 |

| CONTROL DE CAMBIOS |                 |                     |                                                                                                                                                 |
|--------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código             | Versión         | Fecha de la versión | Motivo de la modificación                                                                                                                       |
| PA_07              | Versión inicial | 02/07/2009          | Creación del sistema                                                                                                                            |
|                    | Versión 02      | 14/10/2009          | Corrección de erratas                                                                                                                           |
|                    | Versión 03      | 26/09/2011          | Revisión de los procesos. Cambios de formato                                                                                                    |
| PA_06              | Versión 04      | 03/03/2015          | Cambio de procesos personalizados para cada centro a procesos generales para la UAH y cambio de código.                                         |
|                    | 00              | 24/06/2021          | Revisar y adaptar la documentación a los criterios del SISCAL                                                                                   |
| PA_09              | 01              | 27/04/2023          | Revisar y adaptar los procedimientos del SIGC al Real Decreto 822/2021 y cambiar el código.                                                     |
|                    | 02              | 12/12/2024          | Incluir las recomendaciones y sugerencias del proceso SISCAL de la EPS y la adaptación a la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo                  |
|                    | 03              | 17/07/2025          | Reestructuración documental para adecuar la terminología y centralizar la gestión de indicadores, mejorando la coherencia y eficiencia del SIGC |

## 1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer cómo 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 PROCEDIMIENTO

- 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

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

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

- Evaluación de la actividad docente del profesorado, a través de la **Encuesta Docente** (solo grado y máster).
- Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con diferentes aspectos de la titulación:
  - **Estudiantado**: valora además otros servicios de la universidad en general y del centro en particular. En los programas de doctorado, se valoran fundamentalmente 4 aspectos: eficacia en las gestiones académicas, la dedicación del tutor y director de tesis, las actividades formativas y las infraestructuras disponibles para la realización de los estudios de doctorado. Estas encuestas, que se realizan anualmente, serán cumplimentadas por los estudiantes una vez hayan completado al menos la mitad de los créditos de la titulación en grado, y una vez cada curso en máster y doctorado.
  - **Personal Docente e Investigador**: valora, al final de cada curso académico, la satisfacción del PDI con la titulación.
  - **Tutores/as externos/as de prácticas** (solo grado y máster): valoran anualmente la satisfacción del mundo empresarial con el estudiantado de la UAH que ha realizado prácticas académicas externas.

- **Personal de Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios:** valora, al final de cada curso académico, la satisfacción del PTGAS con la titulación.
- **Encuesta de satisfacción del estudiantado con las prácticas externas** (solo grado y máster): valora anualmente la satisfacción con diferentes aspectos relacionados con la realización de las prácticas y con la gestión de estas.
- **Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad:** valora diferentes aspectos del programa tras el periodo de estancia en otra universidad.
- **Encuesta de satisfacción de los/as egresados/as con la formación recibida:** valora el grado de satisfacción de los/as egresados/as de la UAH.

En la siguiente tabla se enumeran y describen todos los pasos o fases de las que se compone este procedimiento, indicando, además, el/la 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 (solo grado y máster).                                                                                                                                                                                                   | 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"> <li>• Vicerrectorado con competencias en Calidad</li> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> <li>• Consejo de estudiantes</li> </ul>                   | Carteles de Encuesta Docente                                                                                                        |
| 3. Lanzar las campañas de las encuestas.                                                                                                                                                                                                                                                                       | Unidad Técnica de Calidad                                                                                                                                                               |                                                                                                                                     |
| 4. Cumplimentar encuesta. Sus opiniones son expresadas tanto en una escala numérica de valoración, como por sus comentarios, observaciones y sugerencias recogidas dentro del mismo cuestionario.                                                                                                              | 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 de la actividad docente del profesorado a través del programa DOCENTIA. (Véase PA_03) | Unidad Técnica de Calidad                                                                                                                                                               | Informes de encuesta docente                                                                                                        |
| 6. Se realiza un informe con los resultados agregados de todos los docentes evaluados, tanto de cada titulación como de toda la UAH. Dicho informe se envía a los responsables para que sea analizado a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> <li>• Responsables de las titulaciones</li> <li>• Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento</li> <li>• Autoinforme de Renovación de la Acreditación</li> </ul> |
| 7. Elaborar un informe global con los resultados de la Encuesta Docente.                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> </ul>                                                                                                           | Informe Global de Encuesta Docente                                                                                                  |
| 8. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan.                                                                                                                                                                                                                                | Vicerrectorado con competencias en Calidad                                                                                                                                              | Informe Global de Encuesta Docente revisado                                                                                         |
| 9. Aprobar la propuesta de informe global e informar al Consejo de Gobierno.                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión de Calidad de la UAH</li> <li>• Vicerrectorado con competencias en Calidad</li> </ul>                                                 | Acta de la comisión                                                                                                                 |

| Descripción de la acción                   | Responsable               | Documento o evidencia resultante (sólo si procede) |
|--------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------|
| 10. Publicar y difundir el informe global. | Unidad Técnica de Calidad | Portal de calidad de la UAH                        |

**Procedimiento II: Encuestas de satisfacción con la titulación dirigidas al profesorado, estudiantado y personal técnico, de gestión, y 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                                                                                                                                                         | Listados de estudiantes, profesorado y PTGAS asociados a las titulaciones                                                                                                                           |
| 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, global por tipo de titulación, por centro y el total de la universidad. | Unidad Técnica de Calidad                                                                                                                                                         | 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 la acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidad Técnica de Calidad</li> <li>Responsables de las titulaciones</li> <li>Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de las encuestas</li> <li>Informes de seguimiento</li> <li>Autoinforme de Renovación de la Acreditación</li> <li>Actas de las comisiones</li> </ul> |
| 5. 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, PDI y PTGAS                                                                                                                                     |
| 6. Revisar el informe global y realizar los cambios y comentarios que procedan.                                                                                                                                                                                                              | Vicerrectorado con competencias en Calidad                                                                                                                                        | Informe Global de encuestas de satisfacción revisado                                                                                                                                                |
| 7. Aprobar la propuesta de informe global e informar al Consejo de Gobierno.                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión de Calidad de la UAH</li> <li>Vicerrectorado con competencias en Calidad</li> </ul>                                               | Acta de la comisión                                                                                                                                                                                 |
| 8. Publicar y difundir el informe global.                                                                                                                                                                                                                                                    | Unidad Técnica de Calidad                                                                                                                                                         | Portal de calidad de la UAH                                                                                                                                                                         |

**Procedimiento III: Encuestas de satisfacción con las Prácticas Académicas Externas emitidas al estudiantado y a los/as tutores/as externos/as (solo grado y máster)**

| 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 tanto para el estudiantado como para el/la tutor/a en el que se les informa del plazo máximo de cumplimentación. (Véase PC_06) | Servicio de Prácticas                                                                                                                                                                   | Aplicación GIPE de gestión de 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/las estudiantes y los tutores/as externos/as.                                       | Servicio de Prácticas                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                   |
| 4. Obtener los 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.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Prácticas</li> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores de satisfacción de prácticas de los/las estudiantes</li> <li>• Indicadores de satisfacción de prácticas de tutores/as externos/as</li> </ul> |
| 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. Analizar los resultados de la encuesta, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> <li>• Responsables de las titulaciones</li> <li>• Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento</li> <li>• Autoinforme de Renovación de la Acreditación</li> </ul>                                                               |

#### 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 (campañas de primer y segundo cuatrimestre), se remite la encuesta de satisfacción para el estudiantado en la que se les informa del plazo máximo de cumplimentación. (Véase PC_07 y PCD07) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Relaciones Internacionales</li> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> </ul>                                                         |                                                                                                                                     |
| 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.                                                                                                | 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 PE_06, PE_07 y PE_08)                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad Técnica de Calidad</li> <li>• Responsables de las titulaciones</li> <li>• Comisiones de calidad de los centros/ titulaciones</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento</li> <li>• Autoinforme de Renovación de la Acreditación</li> </ul> |

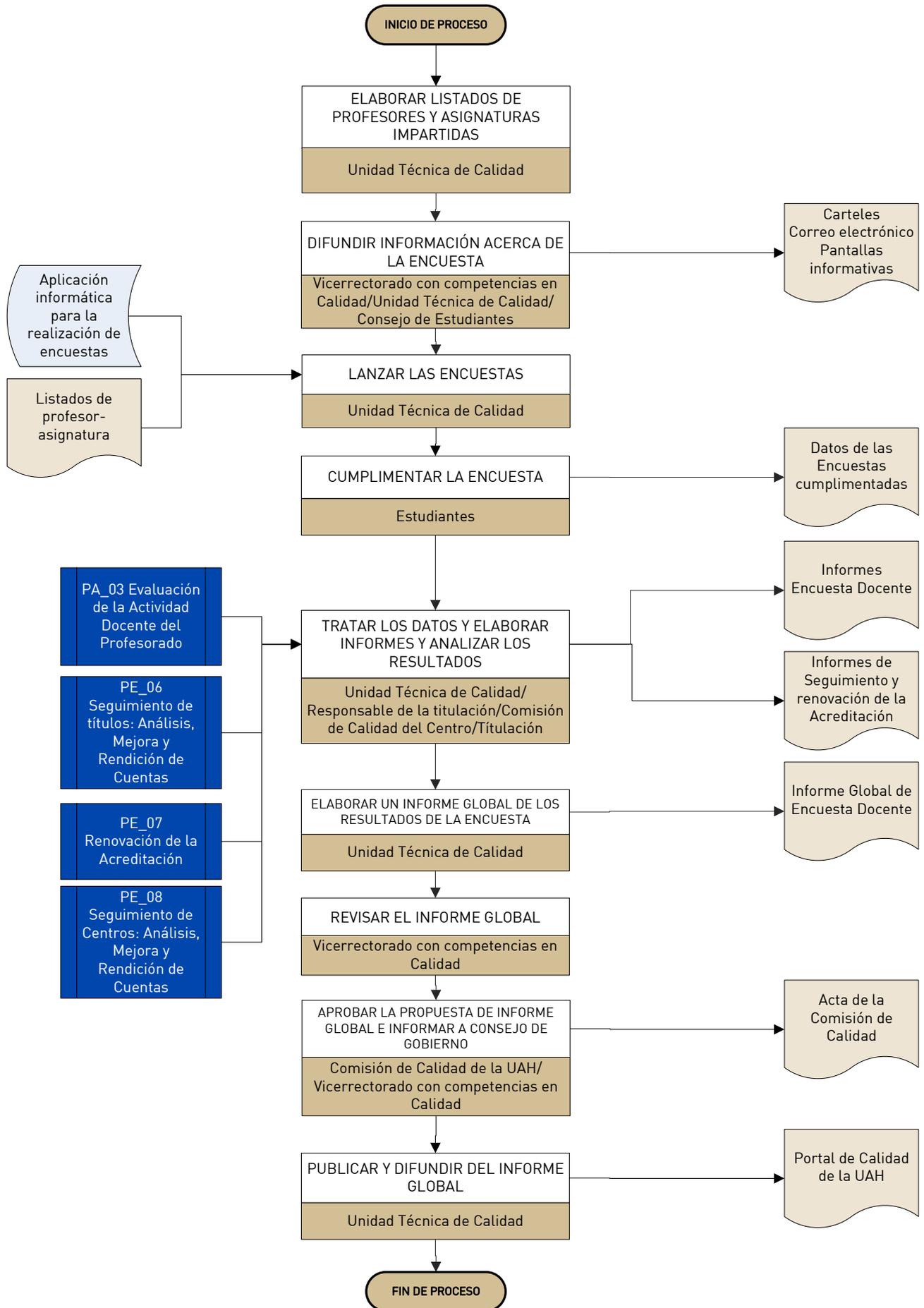
**Procedimiento V: Encuesta de satisfacción de egresados/as con la formación recibida**

| 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 diseñen 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    | listados 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 finalizados sus estudios.                                                                                                                                                                                                                                             | Egresado/a                                      |                                                                                                                                                   |
| 8. Realizar la explotación y análisis de datos recogidos: extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por 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, máster universitario y doctorado).                                                                                                                                                                                                                                      | 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 la renovación de la acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)                                                                                                                                                    | Unidad de Calidad                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento</li> <li>• Informe de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación</li> </ul> |
| 12. Presentar y difundir los resultados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Comunicación y marketing                        | Informe resumido                                                                                                                                  |

**6. ANEXOS**

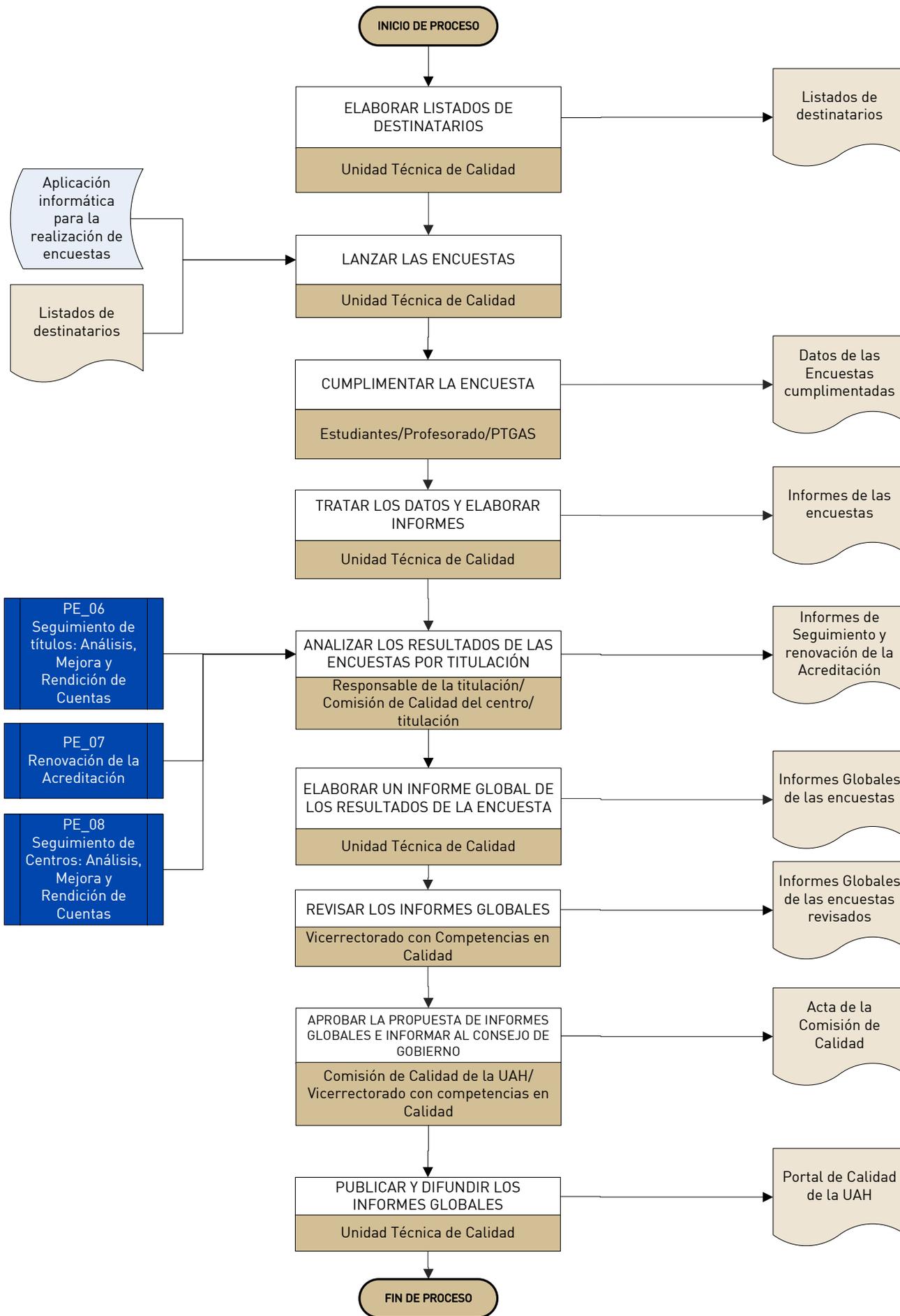
Anexo I: Flujogramas

Procedimiento I: Encuesta Docente

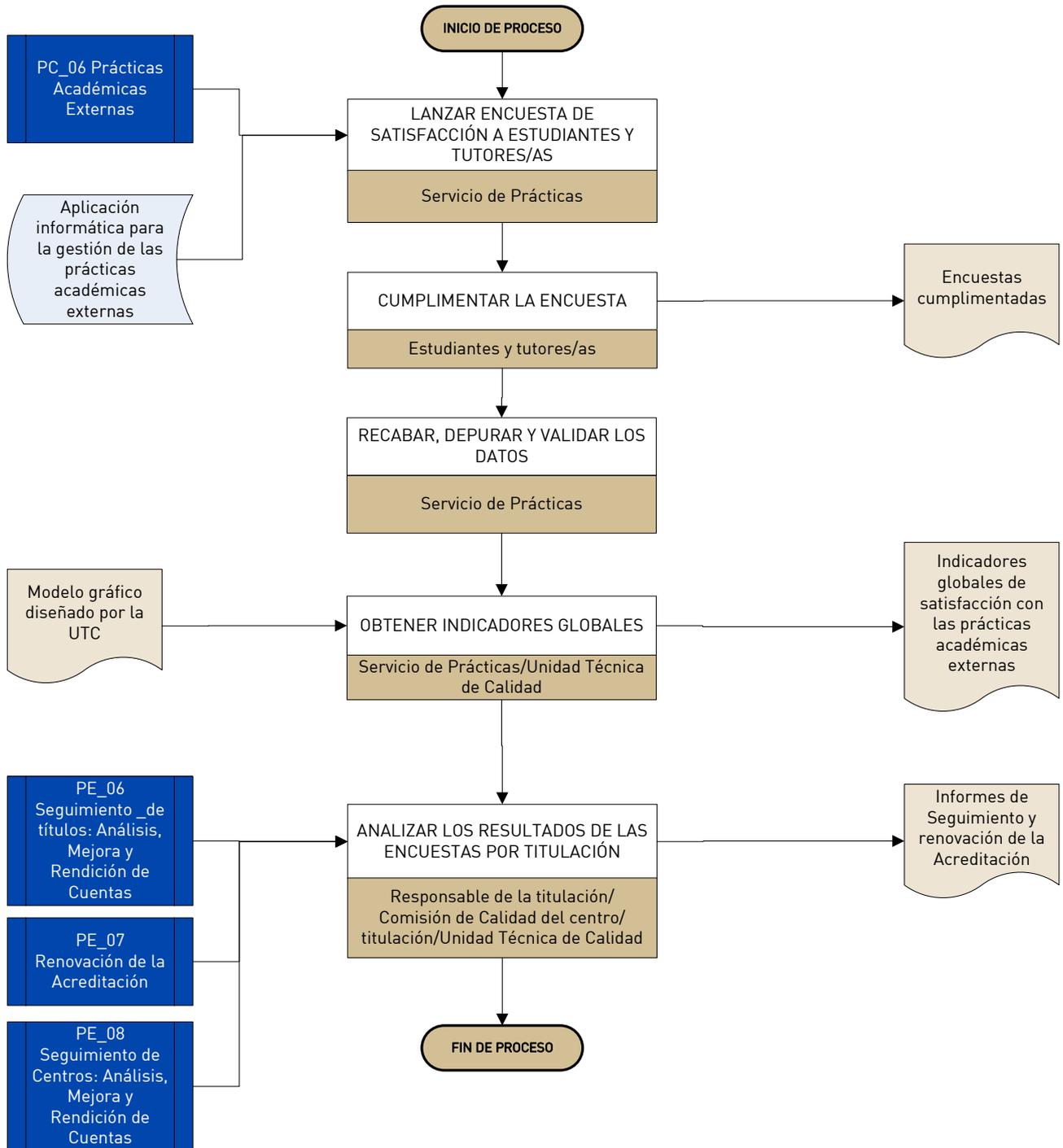


## SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

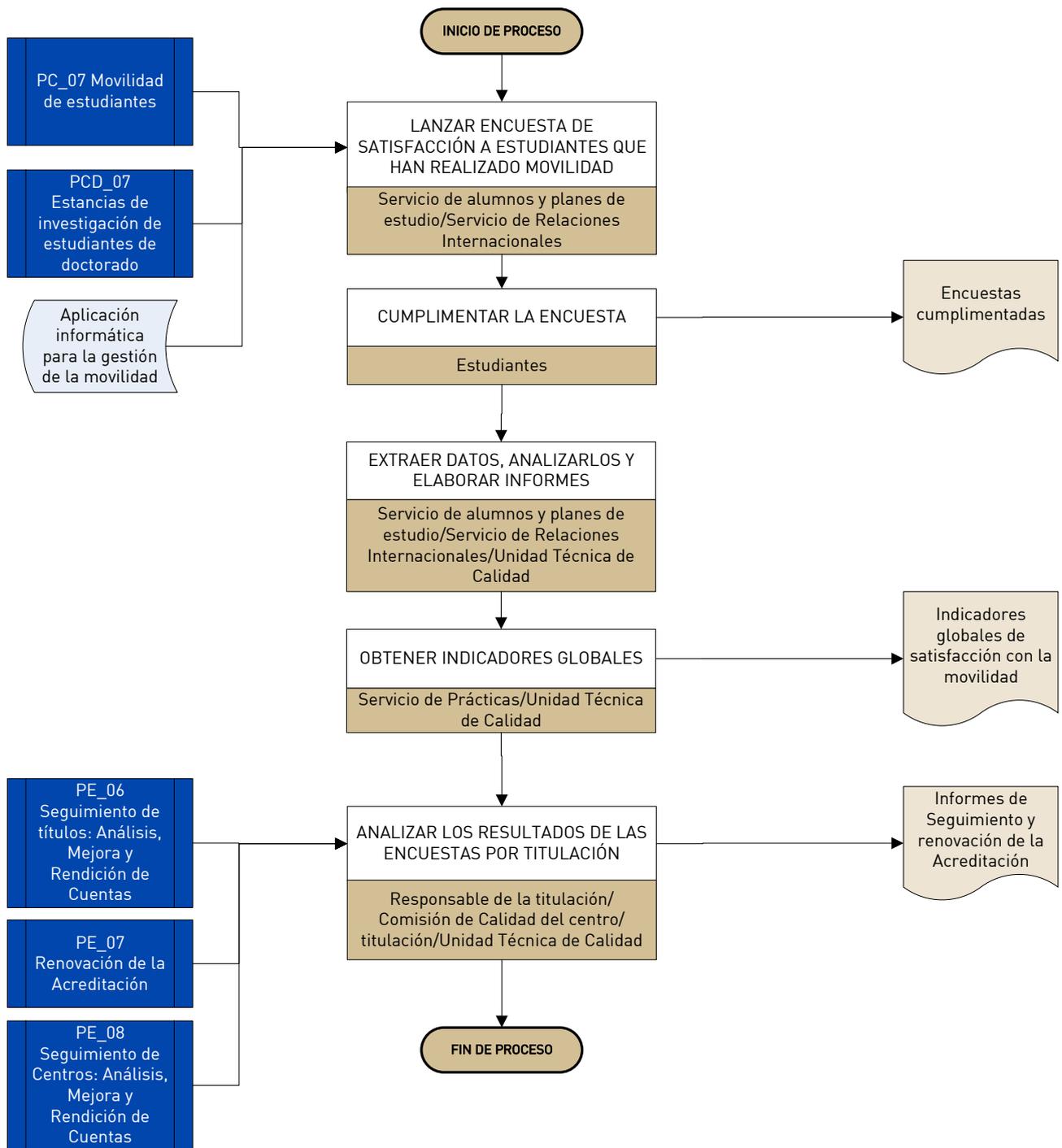
### Procedimiento II: Encuestas de satisfacción del profesorado, estudiantado y personal técnico de gestión y de administración y servicios con la titulación



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



Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad



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

