


## PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

CONTROL DE MODIFICACIONES		
Nº DE VERSIÓN	MODIFICACIÓN RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	FECHA
01	Versión original	21-03-12
02	Se elimina la encuesta de prácticas externas rellena por el tutor de la Entidad	06-11-14
03	Eliminada la encuesta de valoración del personal en programas de movilidad, que ya no se gestiona internamente, así como la referencia al programa Sphinx on line por poderse utilizar también otros programas informáticos.	13-02-15
04	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estudio de Inserción Laboral se deja abierto para decidir cuándo se realiza (cuántos meses después de terminar su titulación).</li> <li>▪ Añadida encuesta a tutores profesionales de prácticas.</li> </ul>	03-12-15
05	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eliminada la necesidad de archivo de las encuestas rellenas en papel, al conservarse los registros digitalizados de todas las encuestas.</li> <li>▪ Añadidas las encuestas de evaluación de factores psicosociales que se realizarán cada cuatro años.</li> </ul>	16-12-16
06	Introducidos algunos cambios en la tabla donde se resumen las encuestas.	22-06-17
07	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicado que la responsabilidad de algunas actividades del procedimiento no recae en la Unidad de Calidad y Prospectiva (sino en otros Servicios), ya que no todas las encuestas de la tabla son responsabilidad de la Unidad de Calidad. Insertada una nueva columna en la tabla de encuestas que indica el responsable de cada una de ellas.</li> <li>▪ Eliminado el registro de “Informes de titulaciones” y sustituido por “Indicadores de titulaciones”. Los indicadores se pueden consultar en las tablas de</li> </ul>	13-12-17




	indicadores de cada título o bien en la plataforma informática.	
08	<p>Con el objetivo de cumplir lo especificado en el sub-criterio 6.4 del nuevo modelo AUDIT, se han realizado los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Incluidos nuevos campos en la tabla del apartado 4.1: Periodicidad de las encuestas y procesos medidos.</li><li>▪ Incluidos los Responsables de calidad de los Centros como corresponsables de la revisión y mejora de los sistemas de análisis/ indicadores del Sistema de gestión.</li></ul>	12-12-18
09	Codificados los registros en el punto 6 del procedimiento.	09-07-19
10	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Adaptado el procedimiento a la Escuela Internacional de Doctorado incluyendo en la tabla las encuestas específicas realizadas por los programas de doctorado.</li><li>▪ Incorporación de la encuesta de satisfacción con la adaptación de la enseñanza online.</li></ul>	21-07-20
11	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Añadida la encuesta de Satisfacción con los coordinadores de TFG/ TFM, que sólo se pasa en algunos programas.</li><li>▪ Eliminadas las encuestas de satisfacción con las actividades formativas/ complementos de formación (pues ya está recogida en el PS-03), así como la de adaptación de la enseñanza on-line (que fue puntual por la pandemia).</li><li>▪ Eliminado el soporte papel del procedimiento, pues todas las encuestas se pasan on-line.</li><li>▪ Modificado el flujograma.</li></ul>	22-06-22
12	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Actualizada la denominación de algunas Oficinas/Unidades (también en flujograma)</li><li>▪ Se establece una periodicidad anual en la encuesta de clima laboral de la EUEF</li></ul>	13-07-23

**Responsable del proceso: Director del Servicio de Calidad y Prospectiva**

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 12
		Página 3 de 9

## ÍNDICE

1. OBJETO: .....	4
2. ALCANCE: .....	4
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: .....	4
4. DESARROLLO DEL PROCESO: .....	4
5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO: .....	8
6. REGISTROS: .....	9

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 12
		Página 4 de 9

### 1. OBJETO:

Medir de manera sistemática la satisfacción de los distintos grupos de interés de la Universidad, en los principales ámbitos y actividades en los que participan o con los que tienen relación.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento es de aplicación para la recogida y análisis de toda la información de satisfacción proveniente de las encuestas realizadas a los distintos grupos de interés de Comillas (excepto aquella información sobre satisfacción con el profesorado y materias, que ya está recogida en el procedimiento: [PS.03 - Medir la calidad del profesorado y las materias](#)).

### 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Programa Monitor de ANECA.
- Programa Acredita de ANECA.
- [Estatutos generales de la Universidad Pontificia Comillas.](#)
- [Reglamento general de la Universidad Pontificia Comillas.](#)
- Memoria de Verificación de cada título.

### 4. DESARROLLO DEL PROCESO:

#### 4.1 PLANIFICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

El Servicio de Calidad y Prospectiva (o el Servicio responsable en el caso de algunas encuestas) se encarga de **realizar encuestas** periódicas de medición de la satisfacción de los distintos colectivos, así como de la calidad de distintas actividades que tienen relación con la Universidad, atendiendo a las necesidades del propio Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad y a las directrices ANECA de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos.

Existen diferentes encuestas que se realizan periódicamente con este objetivo, y son:

Nombre encuesta	Responsable encuesta	Quién contesta/ Grupo de interés	A quién/ qué valora	Procesos medidos	Periodicidad
Satisfacción general de alumnos de grado	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de grado	Valoración general de aspectos de su titulación, de la Universidad y del Plan de Estudios	<a href="#">PC-01</a> <a href="#">PC-02</a> <a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-07</a> <a href="#">PC-09</a> <a href="#">PS-04</a> <a href="#">PS-08</a>	Anual
Evaluación de Tutores	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de grado	Valorar el desempeño de los tutores	<a href="#">PC-04</a> (apartado 4.2)	Anual
Satisfacción con los	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de TFG (sólo en algunos programas)	Valoración de los coordinadores de TFG	<a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-07</a>	Anual



Nombre encuesta	Responsable encuesta	Quién contesta/ Grupo de interés	A quién/ qué valora	Procesos medidos	Periodicidad
coordinadores de TFG/ TFM					
Satisfacción general de alumnos de máster	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de máster	Valoración general de aspectos de su titulación, de la Universidad y del Plan de Estudios	<a href="#">PC-01</a> <a href="#">PC-02</a> <a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-07</a> <a href="#">PC-09</a> <a href="#">PS-04</a> <a href="#">PS-08</a>	Anual
Satisfacción general de alumnos de doctorado	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de doctorado	Valoración general sobre su programa de doctorado	<a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-07</a> <a href="#">PC-09</a> <a href="#">PS-08</a>	Anual
Valoración de prácticas externas	Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos que han realizado prácticas	Prácticas externas	<a href="#">PC-06</a>	Anual
Valoración alumnos extranjeros de intercambio en Comillas	Servicio de Relaciones Internacionales/ Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos extranjeros de intercambio en Comillas	Programa de movilidad	<a href="#">PC-05</a>	Semestral
Valoración alumnos de Comillas en programas de intercambio	Servicio de Relaciones Internacionales/ Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos de Comillas de intercambio en el extranjero	Programa de movilidad	<a href="#">PC-05</a>	Semestral
Estudio de inserción laboral	Oficina de Talento y Empresa/ Servicio de Calidad y Prospectiva	Alumnos egresados	Inserción Laboral	<a href="#">PC-08</a>	Anual
Encuesta del Foro Empleo	Oficina de Talento y Empresa/ Servicio de Calidad y Prospectiva	Representantes de las empresas participantes en el Foro Empleo de Comillas	Satisfacción con la preparación de los alumnos de Comillas y con el sistema de prácticas (sin segmentar por título)	<a href="#">PC-08</a>	Anual
Encuesta a entidades colaboradoras de prácticas/ tutores profesionales de prácticas	Servicio de Calidad y Prospectiva	Entidades de prácticas/ Tutores profesionales de los alumnos que cursan prácticas	Satisfacción y expectativas de los empleadores con los alumnos que han realizado prácticas y la calidad de las enseñanzas	<a href="#">PC-06</a>	Anual
Satisfacción de los profesores	Servicio de Calidad y Prospectiva	Profesorado de grado y máster	Satisfacción del personal académico sobre su título y la Universidad	<a href="#">PC-02</a> <a href="#">PC-03</a> <a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-09</a> <a href="#">PC-10</a>	Anual

Nombre encuesta	Responsable encuesta	Quién contesta/ Grupo de interés	A quién/ qué valora	Procesos medidos	Periodicidad
				<a href="#">PS-06</a> <a href="#">PS-08</a>	
Encuesta de satisfacción de Directores/as de tesis doctoral	Servicio de Calidad y Prospectiva	Directores/as de tesis doctoral	Satisfacción de los directores/as de tesis doctoral con el programa de doctorado	<a href="#">PC-04</a> <a href="#">PC-07</a> <a href="#">PC-09</a> <a href="#">PS-08</a>	Anual
Encuesta de evaluación de factores psicosociales	Prevención de Riesgos Laborales	Todo el personal (PDI y PAS de Centros propios de Comillas)	Análisis de riesgos psicosociales de todos los empleados	<a href="#">PE-02</a>	Cada cinco años
Encuesta de clima laboral	Servicio de Organización y Personas/ Dirección de EUEF (para este Centro)	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Satisfacción del PAS	<a href="#">PE-02</a> <a href="#">PS-05</a> <a href="#">PS-06</a> <a href="#">PS-07</a>	EUEF: Anualmente Comillas: Cada dos años

De manera previa a la realización de la encuesta, el Servicio de Calidad y Prospectiva junto con el Vicerrector competente y/ o los Responsables de Calidad de los Centros, o bien el Responsable del Servicio o del Centro/s implicado (que tenga relación con la encuesta) revisan la encuesta para analizar la necesidad de introducir **cambios** con el objetivo de mejorar tanto la pertinencia e idoneidad de los indicadores del Sistema de Gestión (ítems de las encuestas), como de los sistemas de análisis utilizados.

Una vez realizada esta tarea, se **prepara el material** necesario para poder llevar a cabo correctamente la siguiente fase (la realización de la encuesta).


- a. Para ello, se programa (o se revisa la programación llevada a cabo en ocasiones anteriores) la encuesta on-line. Al finalizar la programación se publica la encuesta en Internet y se obtiene un link a través del cual los encuestados pueden acceder a la encuesta para contestarla.

#### 4.2 DISTRIBUCIÓN/ REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS

- a. El responsable del Servicio o Centro implicado se encarga de hacer llegar a los encuestados (normalmente vía e-mail o a través de Moodle) el link de la encuesta, para que los encuestados puedan acceder a ella, contestarla y finalmente enviarla.

#### 4.3 PROCESAMIENTO DE LAS ENCUESTAS

Una vez que las encuestas han sido cumplimentadas y se encuentran a disposición del Servicio de Calidad y Prospectiva (o del Servicio responsable), éstas son procesadas. El Servicio de Calidad y Prospectiva (o el Servicio responsable) cierra la encuesta cuando finaliza el periodo de contestación, y procesa sus resultados.

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 12
		Página 7 de 9

#### 4.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE RESULTADOS

El Servicio de Calidad y Prospectiva incorpora los resultados de las distintas encuestas realizadas en las tablas de indicadores de cada título, o bien, se vuelcan de forma automática en la plataforma informática.

#### 4.5 RENDICIÓN DE CUENTAS A LAS PARTES IMPLICADAS

El Servicio de Calidad y Prospectiva hace llegar a las Comisiones de Seguimiento de los títulos/ Juntas de Centro los indicadores de su correspondiente **titulación** (bien sea en forma de tablas o para consultarlos de forma interactiva a través de la plataforma informática).

Algunas de estas encuestas son enviadas al Equipo Decanal/ de Dirección de los Centros o a los Servicios o figuras implicadas en la gestión del proceso analizado (Coordinadores de prácticas, Jefes de Estudios, Directores de máster, Servicio de Relaciones Internacionales, Servicio de Organización y Personas, Oficina de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Orientación en Carreras Profesionales, Prácticas y Empleo, etc.).

Los resultados de la revisión que se consideren oportunos se darán a conocer a los grupos de interés según lo descrito en el procedimiento [PC-09 Publicación de información sobre titulaciones y rendición de cuentas](#).

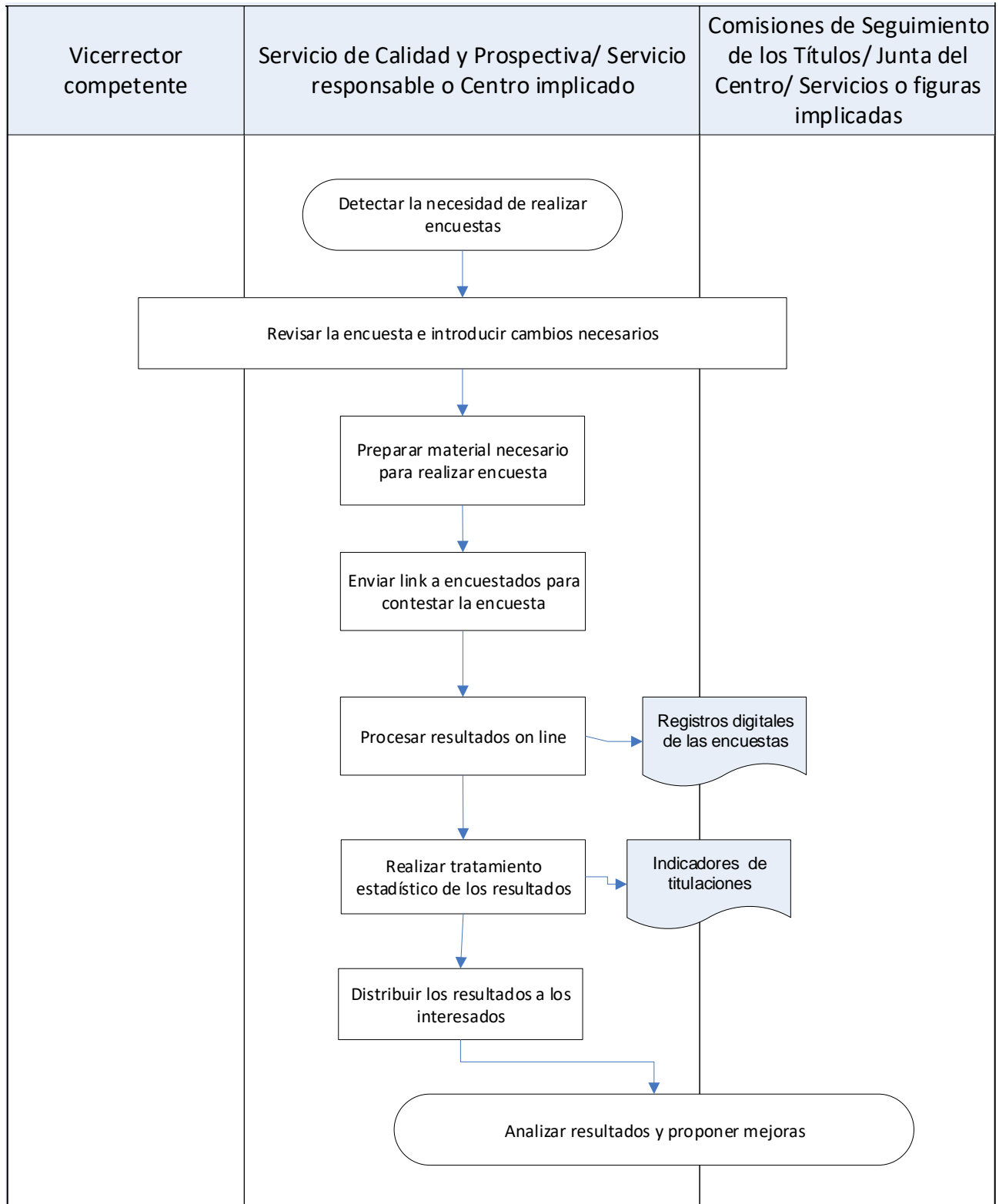
#### 4.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORAS

Toda la información **de las titulaciones** se trata en las **Comisiones de Seguimiento de los títulos/ Juntas de Centro**, donde se analizan y proponen acciones de mejora, siguiendo lo establecido en el procedimiento: [PC-10. Revisión y mejora de las titulaciones](#).

Además, los Servicios o figuras implicadas en la gestión de los procesos medidos con algunas de estas encuestas, son los responsables de analizar los resultados de las mismas, y de establecer los planes de mejora necesarios.



**5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:**





## 6. REGISTROS:

<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
PS-02.01/01) Registros digitales de las encuestas	Servicio de Calidad y Prospectiva/ Servicio responsable	Indefinido
PS-02.01/02) Indicadores de titulaciones	Servicio de Calidad y Prospectiva/ Servicio responsable (en tablas de indicadores de los títulos o plataforma informática)	Indefinido