




## 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 indicadores de cada título o bien en la plataforma</li></ul>	13-12-17

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA <i>John</i>	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 09
		Página 2 de 9

	informática.	
08	Con el objetivo de cumplir lo especificado en el sub-criterio 6.4 del nuevo modelo AUDIT, se han realizado los siguientes cambios: <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

**Responsable del proceso: Director de la Unidad de Calidad y Prospectiva**



## 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

### 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 (aprobados por Decreto de la Santa Sede el 2 de abril de 2009).
- Reglamento general de la Universidad Pontificia Comillas (aprobado por el Vice-Gran Canciller de la Universidad con fecha 5 de octubre de 2009 y modificado el 26 de septiembre de 2014).
- Memoria de Verificación de cada título.

### 4. DESARROLLO DEL PROCESO:

#### 4.1 PLANIFICACIÓN DE LAS ENCUESTAS


La Unidad 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 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	Unidad de Calidad y Prospectiva	Alumnos de grado	Valoración general de aspectos de su titulación, de la Universidad y del Plan de Estudios	PC-01 PC-02 PC-04 PC-07 PC-09 PS-04 PS-08	Anual
Evaluación de	Unidad de Calidad	Alumnos de grado	Valorar el	PC-04	Anual



Nombre encuesta	Responsable encuesta	Quién contesta/ Grupo de interés	A quién/ qué valora	Procesos medidos	Periodicidad
Tutores	y Prospectiva		desempeño de los tutores	(apartado 4.2)	
Satisfacción general de alumnos de máster	Unidad de Calidad y Prospectiva	Alumnos de máster	Valoración general de aspectos de su titulación, de la Universidad y del Plan de Estudios	PC-01 PC-02 PC-04 PC-07 PC-09 PS-04 PS-08	Anual
Valoración de prácticas externas	Unidad de Calidad y Prospectiva	Alumnos que han realizado prácticas	Prácticas externas	PC-06	Anual
Valoración alumnos extranjeros de intercambio en Comillas	Servicio de Relaciones Internacionales	Alumnos extranjeros de intercambio en Comillas	Programa de movilidad	PC-05	Semestral
Valoración alumnos de Comillas en programas de intercambio	Servicio de Relaciones Internacionales	Alumnos de Comillas de intercambio en el extranjero	Programa de movilidad	PC-05	Semestral
Estudio de inserción laboral	Oficina de Prácticas y Empleo	Alumnos egresados	Inserción Laboral	PC-08	Anual
Encuesta del Foro Empleo	Oficina de Prácticas y Empleo	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)	PC-08	Anual
Encuesta a entidades colaboradoras de prácticas/ tutores profesionales de prácticas	Unidad de Calidad y Prospectiva	Entidades de prácticas/ Tutores profesionales de los alumnos que cursan prácticas curriculares y extracurriculares	Satisfacción y expectativas de los empleadores con los alumnos que han realizado prácticas y la calidad de las enseñanzas	PC-06	Anual
Satisfacción de los profesores	Unidad de Calidad y Prospectiva	Profesorado de grado y máster	Satisfacción del personal académico sobre su título y la Universidad	PC-02 PC-03 PC-04 PC-09 PC-10 PS-06 PS-08	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	PE-02	Cada cuatro años
Encuesta de clima laboral	Oficina de Organización y	Personal de Administración y	Satisfacción del PAS	PE-02 PS-05	Cada cuatro años

	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 09
		Página 6 de 9

Nombre encuesta	Responsable encuesta	Quién contesta/ Grupo de interés	A quién/ qué valora	Procesos medidos	Periodicidad
	Personas/ Dirección de EUEF (para este Centro)	Servicios (PAS)		PS-06 PS-07	

De manera previa a la realización de la encuesta, la Unidad de Calidad y Prospectiva junto con el Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado 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) junto al Vicerrector competente y/o la Unidad de Calidad, 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). Este material varía en función del tipo de soporte en el que se desee llevar a cabo la encuesta:

- a. *Soporte papel:* En tal caso se imprimen en papel de lectora (que más adelante pueda leer la lectora) un número de copias suficiente como para que todos los encuestados puedan realizar la evaluación.
- b. *Soporte on-line:* En este caso 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

Esta fase del proceso es diferente en función del soporte en el que se vayan a llevar a cabo las encuestas:

- a. *En soporte papel:* Las encuestas se distribuyen a todos los encuestados para su contestación, y una vez contestadas se hacen llegar a la Unidad de Calidad y Prospectiva (o al Servicio responsable). Para ello se utiliza la colaboración o bien de encuestadores, o bien de personal del Servicio o Centro implicado.
- b. *En soporte on-line:* En este caso 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.

 <b>COMILLAS</b> UNIVERSIDAD PONTIFICIA <i>John</i>	PS-02. EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Versión 09
		Página 7 de 9

#### 4.3 PROCESAMIENTO DE LAS ENCUESTAS

Una vez que las encuestas han sido cumplimentadas y se encuentran a disposición de la Unidad de Calidad y Prospectiva (o del Servicio responsable), éstas son procesadas. Esta actividad también varía en función del tipo de soporte en el que se haya realizado la encuesta:

- a. *En soporte papel:* La Unidad de Calidad y Prospectiva se encarga de hacer pasar por la lectora óptica todas las hojas de encuesta cumplimentadas. Tras ello se descarga un fichero que facilita el posterior tratamiento y análisis de los datos.
- b. *En soporte on-line:* En este caso la Unidad de Calidad y Prospectiva (o el Servicio responsable) cierra la encuesta cuando finaliza el periodo de contestación, y procesa sus resultados.

#### 4.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE RESULTADOS

La Unidad 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 (dependiendo de la encuesta puede que haya que trasladarlos al STIC para que realicen el volcado manual).

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

La Unidad 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, Oficina de Organización y Personas, Prevención de Riesgos Laborales, Oficina de 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*.

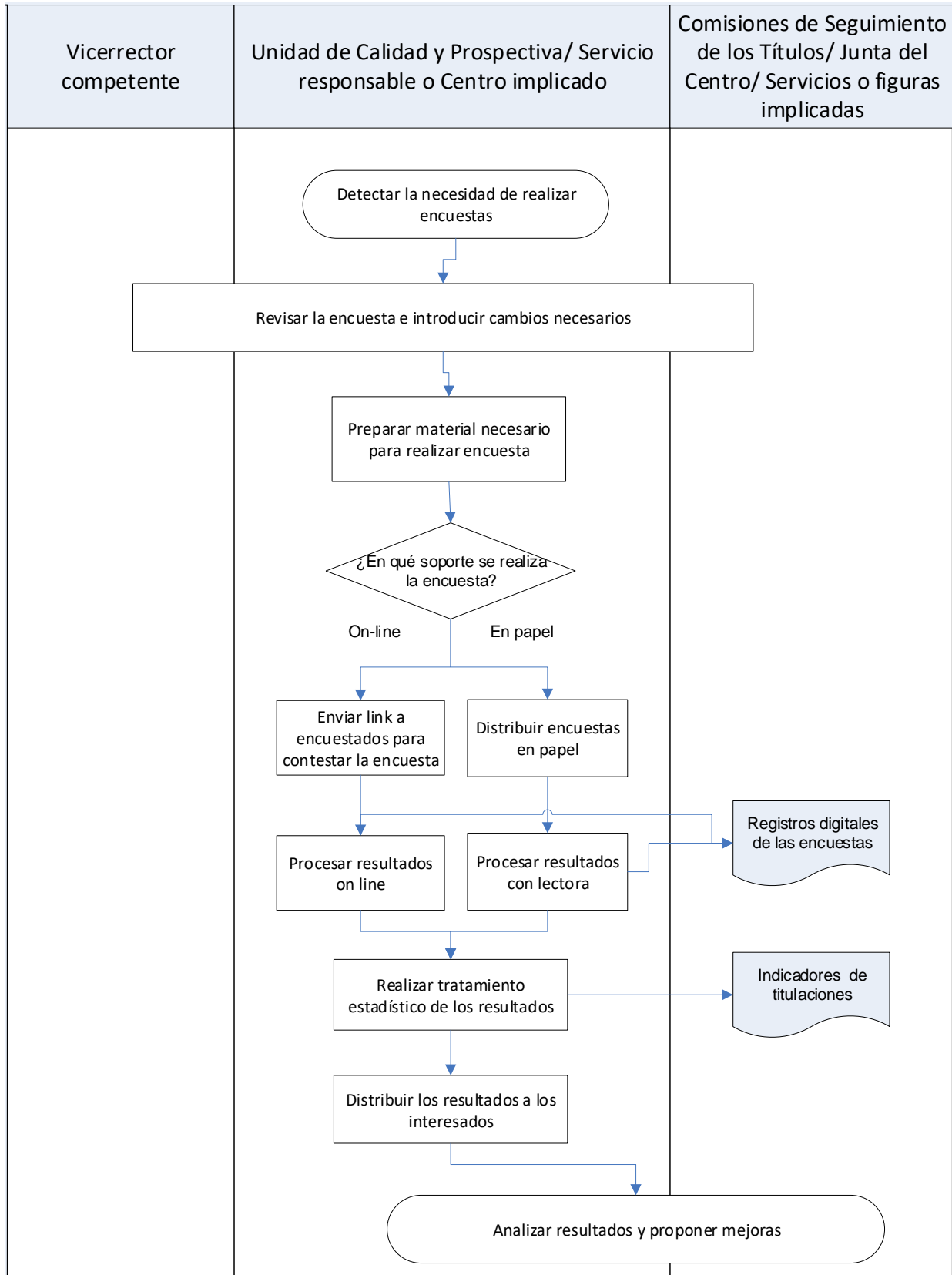
#### 4.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORAS

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) Registros digitales de las encuestas	Unidad de Calidad y Prospectiva/ Servicio responsable	Indefinido
PS-02.02) Indicadores de titulaciones	Unidad de Calidad y Prospectiva/ Servicio responsable (en tablas de indicadores de los títulos o plataforma informática)	Indefinido