

PA_08 Satisfacción de los grupos de interés

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

	Órgano /Unidad/Servicio	Fecha
Actualizado	Unidad de Calidad CUCC	15/06/2026
Aprobado CUCC	Comisión de Calidad	9/07/2026
	Junta de Centro	15/07/2026

CONTROL DE CAMBIOS			
Código	Versión del SIGC	Fecha de la versión	Motivo de la modificación
PA_07	Versión inicial	25/02/2010	Adaptación del SIGC de la UAH a las particularidades del CUCC
	Versión 02	26/11/2016	Revisión y cambio de nombre y logo del Centro
	Versión 03	03/12/2018	Adecuación del SIGC a los estándares europeos de garantía de calidad
PA_06	00	22/04/2022	Revisión y adaptación de la documentación a los criterios del SISCAL
PA_08	01	20/10/2023	Revisión y adaptación de los procedimientos del SIGC al Real Decreto 822/2021
	02	21/01/2025	Inclusión de las recomendaciones y sugerencias del proceso SISCAL de la EPS y adaptación a la Ley Orgánica 2/2023 de 22 de marzo
	03	15/06/2026	Reestructuración documental para adecuar la terminología y centralizar la gestión de indicadores, mejorando la coherencia y eficiencia del SIGC. Implementación de las Oportunidades de Mejora señaladas en el Informe de Certificación SISCAL del CUCC

1. OBJETIVO

El objeto de este procedimiento es establecer cómo el Centro Universitario Cardenal Cisneros realiza actuaciones dirigidas a conocer la satisfacción de los grupos de interés, así como a 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 del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC).

3. ÓRGANO/S RESPONSABLE/S DEL PROCEDIMIENTO

Equipo Directivo del CUCC

Unidad de Calidad del CUCC

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

Servicio de Calidad y Evaluación UAH

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.
- Manual del SIGC del CUCC.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, RESPONSABLES Y EVIDENCIAS

En la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés del Centro Universitario Cardenal Cisneros (CUCC), participan el Vicerrectorado de Gestión de la Calidad, la Unidad Técnica de Calidad de la UAH y la Unidad de Calidad del CUCC.

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

- Evaluación de la actividad docente del profesorado, a través de la encuesta docente. Esta evaluación la pone en marcha el propio CUCC.
- Evaluación de la satisfacción de los grupos de interés con diferentes aspectos de la titulación. Esta evaluación la pone en marcha la UAH:
 - 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: valora, al final de cada curso académico, la satisfacción del PDI con la titulación.

- Personal 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: valora anualmente la satisfacción con diferentes aspectos relacionados con la realización de las prácticas y con la gestión de estas.
- Tutores/as externos/as de prácticas: valoran anualmente la satisfacción del mundo empresarial con el estudiantado del CUCC que ha realizado prácticas académicas externas.
- Encuestas de satisfacción de los/as estudiantes con la movilidad. Tras el periodo de estancia en otra universidad el/la estudiante valora diferentes aspectos del programa.
- Encuesta de satisfacción de los/as egresados/as con la formación recibida. Valora el grado de satisfacción de los/as egresados/as del CUCC.

En la siguiente tabla se enumeran y describen los pasos o fases de las que se compone este procedimiento en el CUCC, 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 en cada titulación	Unidad de Calidad CUCC Servicios Informáticos CUCC	Listados
2. Contactar con la empresa externa (TEA) para que anualmente ponga en marcha todo el proceso de aplicación de las encuestas docentes	Unidad de Calidad CUCC	Documento de presupuesto
3. Difundir e informar sobre la encuesta, su utilidad, período y modo de cumplimentación, a través de comunicados.	Unidad de Calidad CUCC	Comunicados y correos
4. Lanzar las encuestas en dos periodos concretos, uno para las asignaturas del primer cuatrimestre y otro para las del segundo cuatrimestre.	Unidad de Calidad CUCC Empresa TEA	
5. 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 en la valoración que hacen de cada asignatura y docente que la imparte a través de una escala de valoración.	Estudiantes	Encuestas recibidas
6. Una vez finalizados los plazos, extraer los datos recopilados y obtener los resultados. Elaborar un informe por profesor que constituye uno de los elementos para la evaluación del profesorado a través del programa DOCENTIA (Véase PA_03). Elaborar informes agrupados por titulación y modalidad	Empresa TEA Unidad de Calidad CUCC	Informes individuales encuesta docente Informes por titulación y modalidad
7. Se realiza un informe con los resultados agregados de todos los docentes evaluados, tanto de cada titulación como de todo el CUCC. 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)	Unidad de Calidad Responsables de las titulaciones Comisiones de calidad CUCC	Informes de seguimiento interno de titulaciones Informe Global de Seguimiento Interno de Centro Autoinforme de Renovación de la Acreditación

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
8. Aprobar los informes	Comisión de Calidad CUCC Junta de Centro	Acta de Comisión de Calidad Acta de Junta de Centro
9. Publicar y difundir el informe de encuestas docentes (PC_02)	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC

Procedimiento II: Encuestas de satisfacción con la titulación del profesorado, del estudiantado y del Personal Técnico, de Gestión, y de Administración y Servicios

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 del CUCC, y enviarlos al Servicio de Calidad y Evaluación de la UAH.	Unidad de Calidad CUCC	Listado de estudiantes Listados de profesorado asociado a las titulaciones Listado del PAS
2. Lanzar las encuestas a través de cuestionarios autoaplicados y establecer un plazo para su cumplimentación	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	
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	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	Informes de las encuestas
4. Se realizan informes con los resultados obtenidos y un informe global de centro que se enviarán a los responsables para que sea analizado a través de los seguimientos y la renovación de acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)	Servicio de Calidad y Evaluación UAH Responsables de las titulaciones CUCC Comisión de Calidad del CUCC	Informes de las encuestas Informes de seguimiento Autoinforme de renovación de la acreditación Actas de la Comisión de Calidad
5. Publicar y difundir los informes de resultados (PC_02)	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC

Procedimiento III: Encuestas de satisfacción con las Prácticas Académicas Externas emitidas al estudiantado y a los/as tutores/as externos/as

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 tutor/a en el que se les informa del plazo máximo de cumplimentación (Véase PC_06)	Servicio de Prácticas UAH	Aplicación de gestión prácticas académicas externas
2. Cumplimentar la encuesta en el plazo establecido para ello	Estudiantes y tutores/as	Encuestas cumplimentadas

Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
3. Finalizado el curso académico, recabar, depurar, validar y agrupar la información recogida en las encuestas de satisfacción de los/as estudiantes y los tutores/as externos/as	Servicio de Prácticas UAH	
4. Obtener indicadores globales, por tipo de estudio, por área de conocimiento, por titulación y, en su caso, por agrupación de titulaciones, requeridos por el Servicio de Calidad y Evaluación	Servicio de Prácticas UAH Servicio de Calidad y Evaluación UAH	Indicadores de satisfacción de prácticas de los/as estudiantes Indicadores de satisfacción de prácticas de tutores/as externos/as
5. Realizar el modelo gráfico diseñado para los indicadores de satisfacción	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	Informes de resultados globales y por titulación
6. Enviar los resultados obtenidos a los responsables del CUCC	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	
7. Analizar los resultados de las encuestas, agrupados por titulación, a través de los seguimientos y la renovación de la acreditación. (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)	Responsables de las titulaciones Comisión de Calidad CUCC	Informes de seguimiento Autoinformes de renovación de la acreditación.
8. Publicar y difundir los informes de resultados (PC_02)	Unidad de calidad CUCC	Página web CUCC

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 se lanza la encuesta de satisfacción para el estudiantado en la que se les informa del plazo máximo de cumplimentación (Véase PC_07)	Servicio de Relaciones Internacionales	
2. Complimentar la 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 y al CUCC	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	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)	Servicio de Calidad y Evaluación UAH Responsables de las titulaciones CUCC Comisión de Calidad	Informes de seguimiento Autoinformes de renovación de la acreditación.
5. Publicar y difundir el informe (PC_02)	Unidad de Calidad	Página web CUCC

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

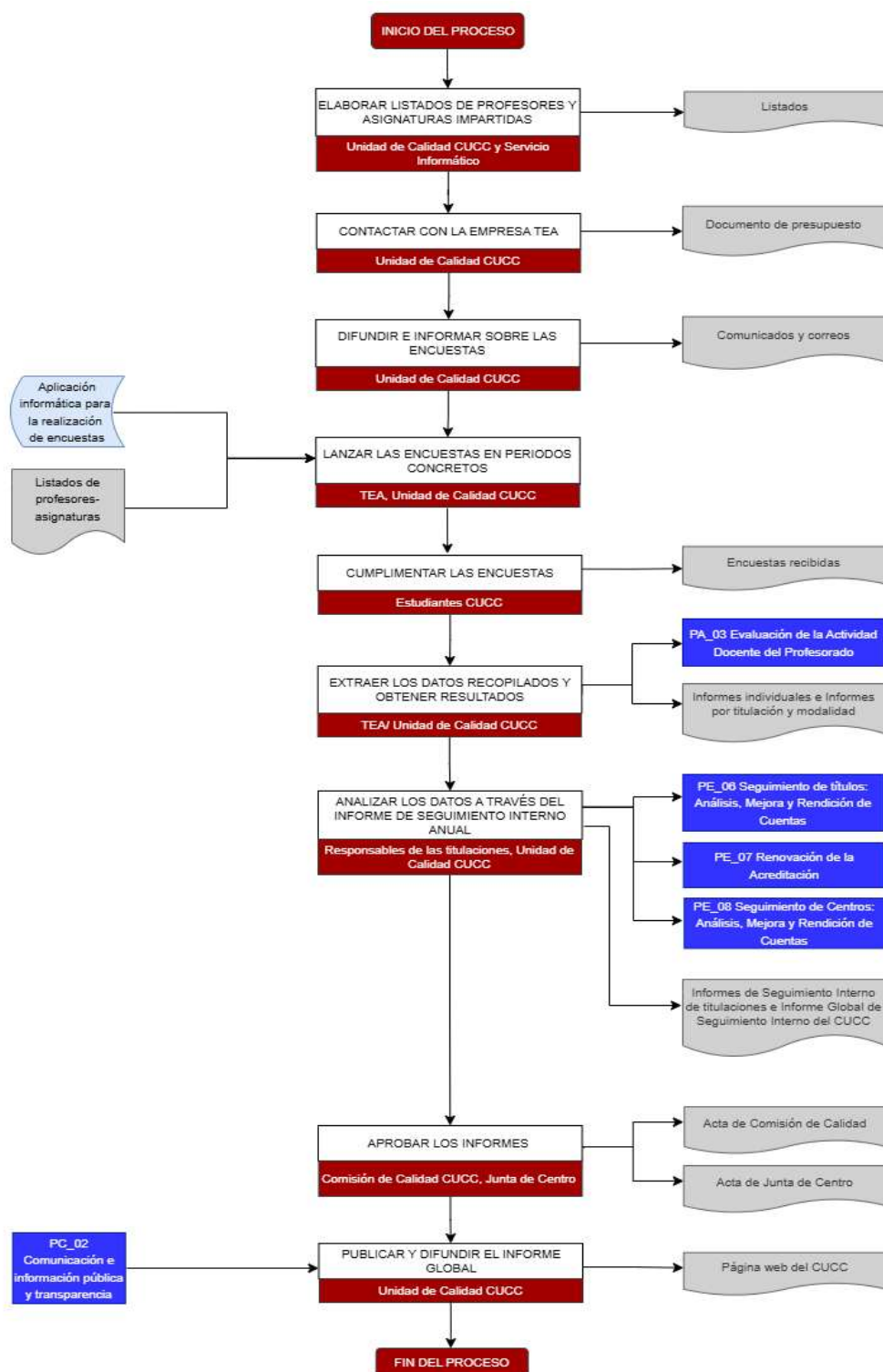
Descripción de la acción	Responsable	Documento o evidencia resultante (sólo si procede)
1. Diseñar la planificación y desarrollo del año en curso a través del plan de actuación	Vicerrectorado con competencias en egresados/as	Plan de actuación
2. Elaborar los cuestionarios. Para la elaboración de los cuestionarios, se revisan los cuestionarios del año anterior	Oficina AlumniUAH, Mecenazgo y Empleabilidad	
3. Validar si los cuestionarios son correctos técnicamente y si cumplen con los objetivos esperados	Servicio de Calidad y Evaluación UAH	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 diseñe 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	Listado 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 al 1er y 3er año después de haber finalizado sus estudios	Egresados	
8. Realizar la exportación y análisis de datos recogidos: extraer los datos recopilados, depurar las posibles inconsistencias y obtener los resultados segmentados por la 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 y máster)	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 renovación de la acreditación (Véase PE_06, PE_07 y PE_08)	Servicio de Calidad y Evaluación UAH Responsables de titulaciones CUCC Unidad de Calidad CUCC	Informes de seguimiento Informe de autoevaluación de renovación de la acreditación
12. Publicar y difundir los resultados (PC_02)	Unidad de Calidad CUCC	Página web del CUCC

6. ANEXO

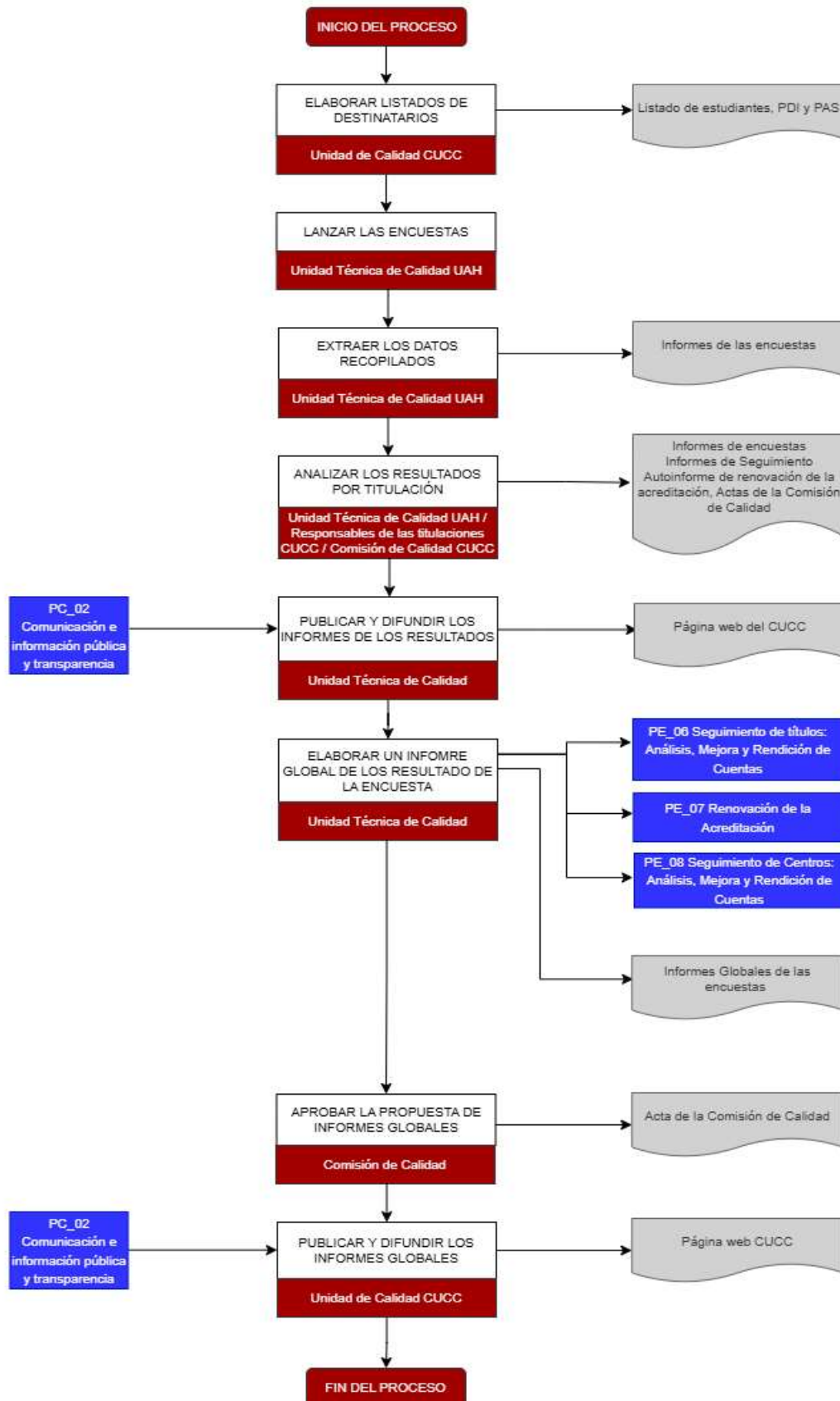
Anexo I: Flujogramas

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

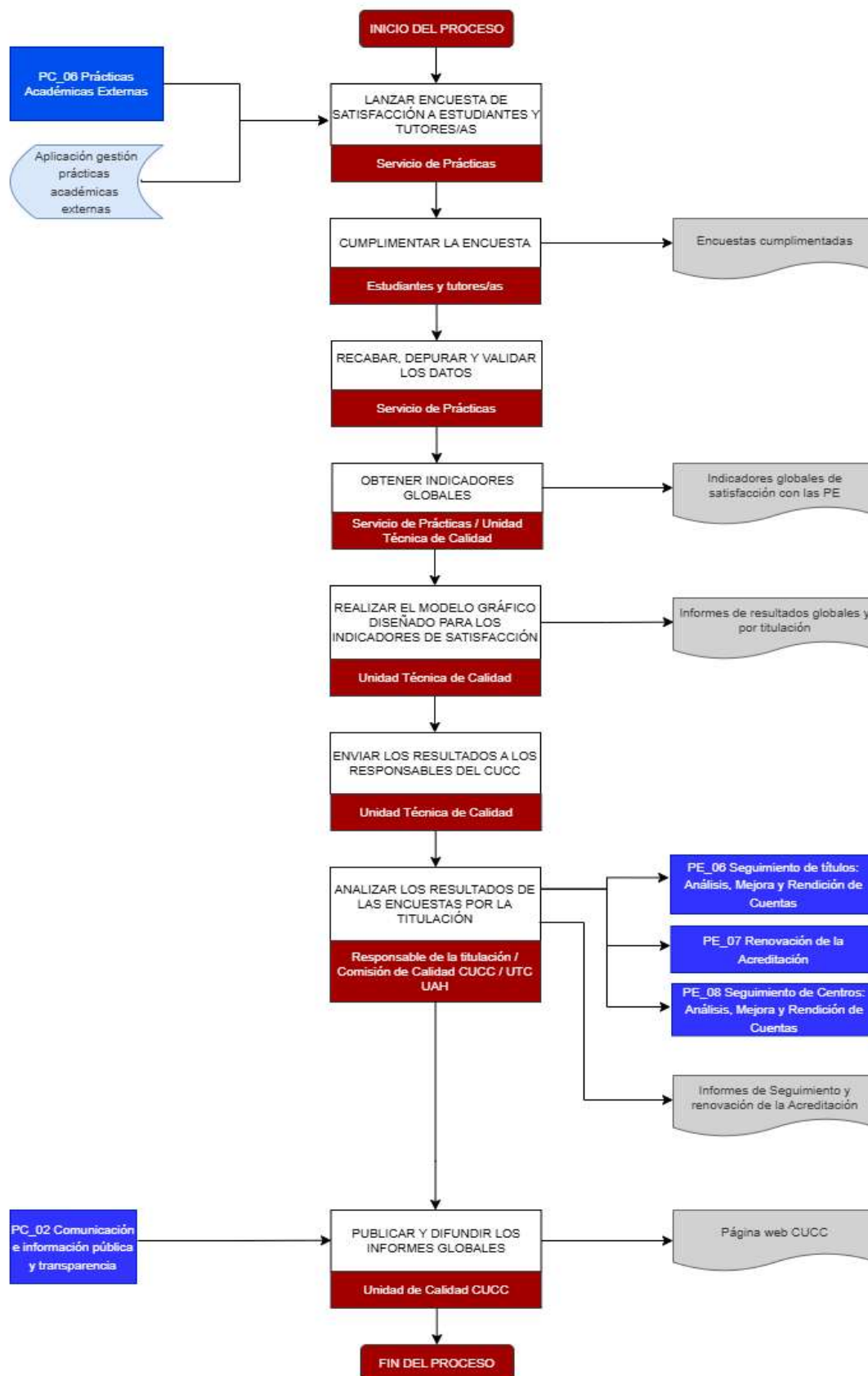
Procedimiento I: Encuesta Docente



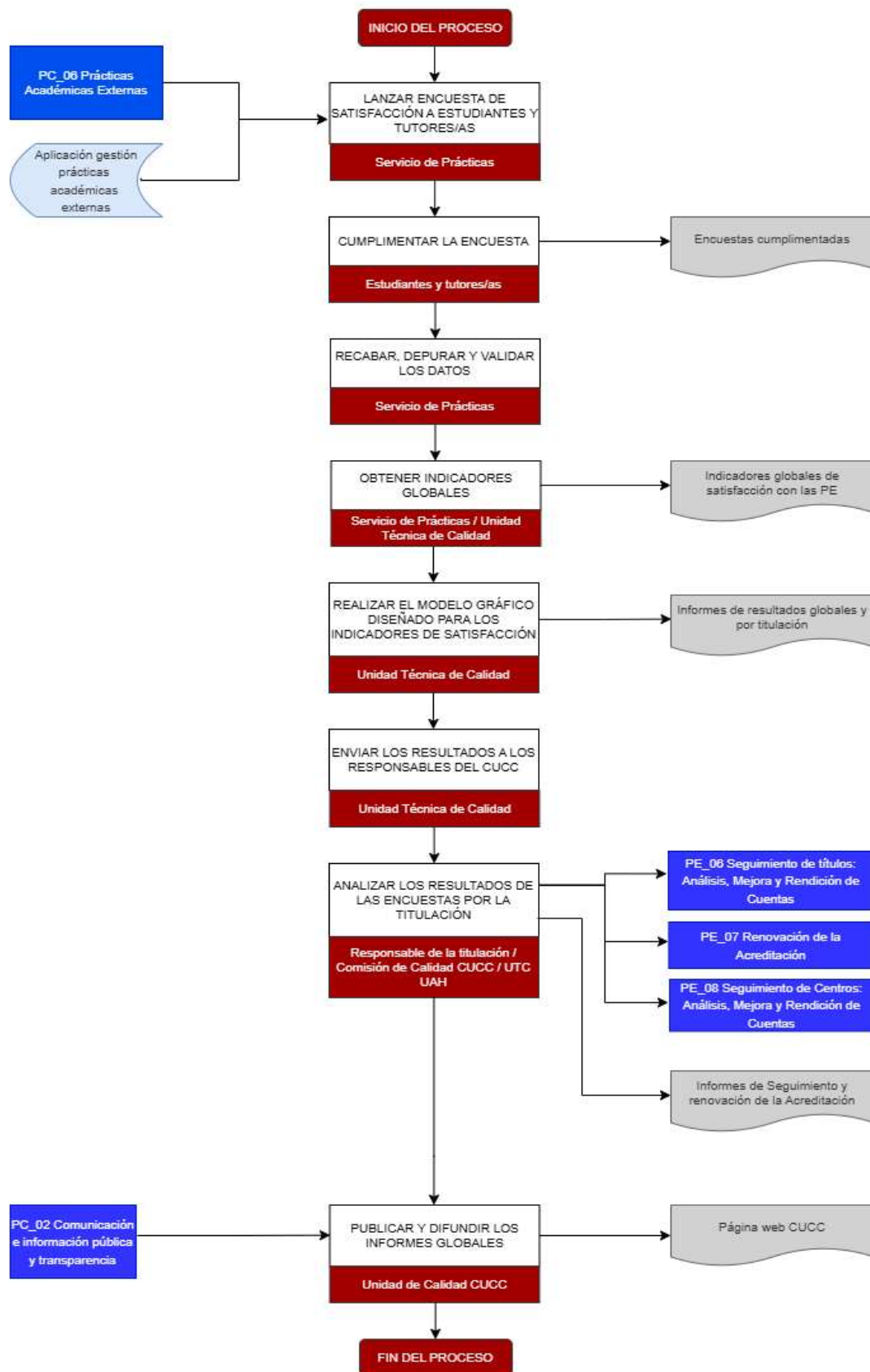
Procedimiento II: Encuestas de satisfacción con la titulación del profesorado, del estudiantado y del PTGAS



Procedimiento III: Encuestas de satisfacción del estudiantado y de los/as tutores/as externos/as con las PAE



Procedimiento IV: Encuesta de satisfacción del estudiantado con la movilidad



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

