

Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés.

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030
uned.es

UNED

- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**
- 5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**
- 6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**
- 7. RESPONSABLES DEL PROCESO**
- 8. FLUJOGRAMA**

Tabla de versiones y ediciones.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	30/06/2026	Primera versión.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Vicedecanato con competencias en calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sección Gestión Académica y Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Oficina de Calidad de la UNED Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.	Junta de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Fecha: 16/02/2026	Fecha: 17/06/2026	Fecha: 30/06/2026

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente proceso es describir el modo en que la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales revisa y analiza los indicadores de percepción de los diferentes grupos de interés (GI), obtenidos a través de los cuestionarios diseñados por la Oficina de Calidad y gestionados por la Oficina de Estadística y Datos de la Universidad, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas y mejorar la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- [El 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.
- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.
- Otra [normativa](#) de carácter general sobre el aseguramiento de la calidad de los estudios universitarios.

3. DEFINICIONES

Cuestionario: conjunto articulado y coherente de preguntas concretas que serán respondidas por determinados grupos de interés de una organización y que permite recoger información sobre su grado de satisfacción.

Grupo de interés (GI): todas aquellas personas, grupos o instituciones que tienen interés en la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Los grupos de interés pueden ser internos a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, o externos a ella. Por ejemplo, estudiantado, egresados y egresadas, personal docente e investigador, profesorado tutor, personal técnico, de gestión y de administración y servicios, otras administraciones públicas, los Centros Asociados, los aliados, empleadores y la sociedad en general.

4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

La Oficina de Calidad de la UNED diseña y actualiza los cuestionarios, en colaboración con el o la representante del GI al que vaya dirigido. Una vez diseñados y/o actualizados, se remiten al titular de la Coordinación de Calidad de la UNED y/o al responsable del área académica del cuestionario, para su estudio y visto bueno.

Todos los cursos académicos se publica [el cronograma de aplicación y los modelos de cuestionarios](#) en la página web de la Oficina de Calidad, en coherencia con el calendario académico.

En los periodos establecidos, la Oficina de Estadística y Datos (OED) de la UNED carga todos los cuestionarios en el correspondiente módulo del Portal Estadístico de la UNED, determina la población a la que van dirigidos y las fechas de apertura y cierre, y actualiza el mensaje del correo electrónico que reciben los diferentes GI, en el que se informa del enlace de acceso, el plazo en que estará abierto el cuestionario y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Tiempo antes del cierre de los cuestionarios, se envía al menos un correo

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

electrónico recordatorio. Cerrado el plazo de apertura del cuestionario, se procesa toda la información obtenida y la OED procede al tratamiento estadístico y posterior visualización de los resultados de satisfacción en el Portal Estadístico.

Para mejorar la participación de los diferentes GI se llevan a cabo diversas acciones centralizadas a nivel UNED: se publican en el Boletín Interno de Coordinación Informativa (BICI) las fechas de apertura y cierre de los cuestionarios, se comunica la información en la web de la Oficina de Calidad y en el espacio "Campus- UNED Estudiante". Asimismo, los Centros Asociados de la UNED realizan campañas de difusión de los cuestionarios mediante avisos en sus webs, tutorías y otros canales de comunicación con el estudiantado.

En el caso del estudiantado de grado, por acuerdo de la Comisión de Ordenación Académica (COA), se da la posibilidad de obtener créditos ECTS por la realización de los cuestionarios.

Desde la Facultad, además, se refuerzan estas acciones mediante el envío de correos recordatorios, y su divulgación a través de la coordinación de las titulaciones.

Una vez publicada la información en el Portal Estadístico, los distintos Grupos de Interés (GI) de la Facultad proceden al estudio de los indicadores de percepción. En concreto, los equipos docentes de las asignaturas valoran los resultados para identificar fortalezas y áreas de mejora. Por su parte, la coordinación de los títulos oficiales revisa y analiza los indicadores de percepción que aparecen reflejados en el Informe de seguimiento y plan de mejoras de la titulación según establece el *Proceso para el aseguramiento de la calidad de las titulaciones de la Facultad (SAIC05-P02-C2)* para detectar necesidades y expectativas de los GI, analizar el grado de consecución de las propuestas de mejora de los equipos docentes, a fin de facilitar acciones de mejora en el marco de la calidad y la mejora continua de las titulaciones impartidas. En este proceso de rendición de cuentas, la coordinación del título hará campaña de divulgación de los cuestionarios a estudiantes y equipos docentes durante la reunión de la comisión de coordinación del título.

Asimismo, previa recepción del informe presentado por los coordinadores a la comisión de coordinación del título, la CAC-CC. EE. y EE. traslada a sus miembros los resultados de satisfacción obtenidos con el fin de que esta información se pueda tener en cuenta para futuras acciones de mejora.

Los indicadores de seguimiento a utilizar para la medición y análisis de la eficacia del proceso son:

- Satisfacción global estudiantes de grado
- Satisfacción global estudiantes de máster
- Satisfacción del estudiantado egresado de grado
- Satisfacción del estudiantado egresado de máster
- Satisfacción Personal Docente e Investigador de grado
- Satisfacción Personal Docente e Investigador de máster
- Satisfacción profesorado tutor con asignaturas de grado.
- Satisfacción profesorado tutor con asignaturas de máster.

5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

Los grupos de interés implicados en este proceso participan a través de sus representantes en los distintos órganos de gobierno y representación de la Facultad de Ciencias Económicas

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

y Empresariales, de sus Departamentos y de su Junta de Facultad. Se destacan como partes relevantes de los GI del proceso al estudiantado, el Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios, profesorado tutor, Personal Docente e Investigador y estudiantado egresado.

6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

Identificación de las evidencias	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Actas de la CAC de la UNED	Documento digital (repositorio documental)	Coordinación de Calidad de la UNED/ Secretaría General	Permanentemente actualizado
Actas de la CAC de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Documento digital (repositorios documentales)	Sección de Gestión Académica y Calidad de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales	Permanentemente actualizado
Cronograma de aplicación de cuestionarios	Documento digital (web Oficina de Calidad)	Oficina de Calidad de la UNED	Permanentemente actualizado
Concesión ECTS por cuestionarios de actividad docente	Documento digital (web Oficina de Calidad)	Oficina de Calidad de la UNED	Permanentemente actualizado
Cuestionarios aplicados a los diferentes GI	Documento digital (Portal Estadístico)	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanentemente actualizado
Publicación de indicadores de percepción	Documento digital (Portal Estadístico)	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanentemente actualizado
Informes de seguimiento y planes de mejora de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Documento digital (Portal Estadístico) y Repositorio documental	Oficina de Estadística y Datos de la UNED/Coordinadores/as de las de los títulos	Permanentemente actualizado
Texto del proceso	Documento digital (web Facultad)	Vicedecanato con competencias en calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Permanentemente actualizado

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

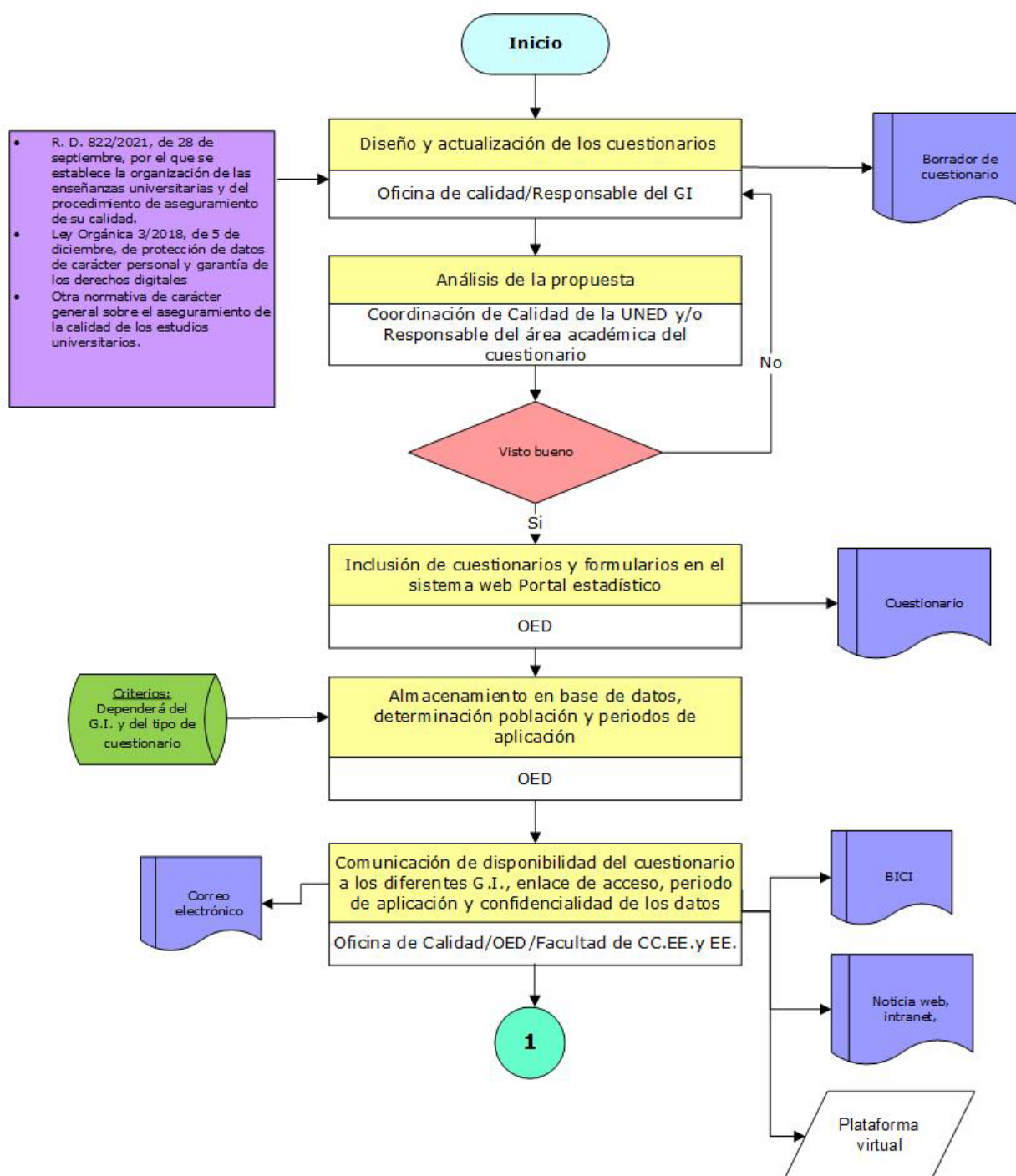
7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Oficina de Calidad	• Diseña y actualiza los cuestionarios aplicados a los Grupos de interés. • Publica el cronograma y los modelos de cuestionarios en su página web, considerando el calendario académico. • Hace la campaña de divulgación de cuestionario en el BICI y otros medios. • Colabora en la revisión del proceso.
Oficina de Estadística y Datos de la UNED	• Mantiene la aplicación de cuestionarios en el módulo del Portal Estadístico de la UNED. • Carga los cuestionarios. • Realiza las listas de distribución de los grupos de interés encuestados. • Envía email y recordatorios a los destinatarios. • Realiza el tratamiento estadístico de los datos y publica los resultados en el Portal Estadístico. • Propone e incorpora mejoras en el Portal estadístico en base a las expectativas de los diferentes GI. • Revisa y mejora el proceso.
Equipos docentes de las asignaturas	• Valoran los resultados para identificar fortalezas y áreas de mejora y, en su caso, implementan las acciones de mejora pertinentes.
Coordinación de las titulaciones de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, previo análisis con el/la decano/a y el equipo decanal	• Revisan y analizan los indicadores de percepción dentro del Informe de seguimiento y Plan de mejoras de la titulación. • Detectan necesidades y expectativas de los grupos de interés, verificando si se han alcanzado los objetivos propuestos. • Hacen la campaña de divulgación de cuestionarios a los estudiantes y equipos docentes de la titulación.
Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	• Analiza los resultados de satisfacción obtenidos de los cuestionarios y los considera para futuras mejoras en la enseñanza.

SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

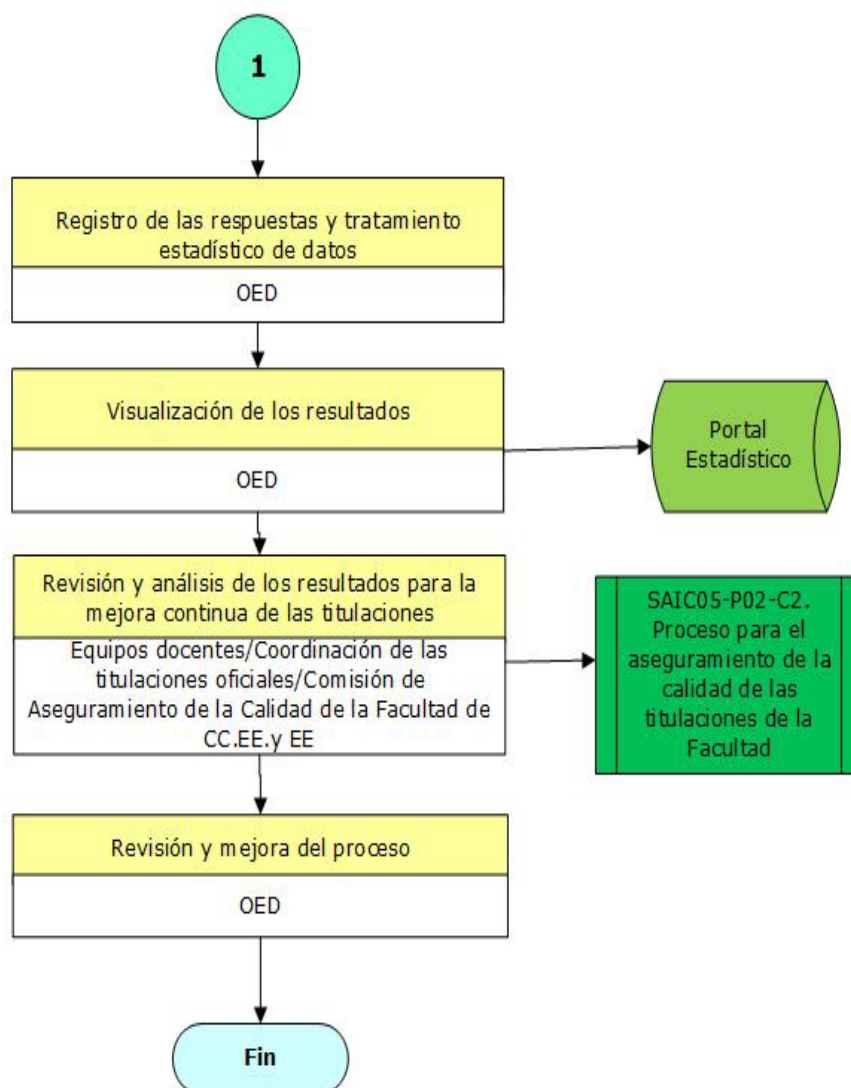
8. FLUJOGRAMA

F-SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de CC. EE. Y EE.



SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

F-SAIC05-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Facultad de CC. EE. Y EE.





#SOMOS2030
uned.es

