



**D.ª ELENA MACULAN, SECRETARIA GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

**C E R T I F I C A:** Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día cuatro de julio de dos mil veintitrés, fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

**09. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación.**

**09.02.** El Consejo de Gobierno aprueba el proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés. Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UNED (SAICU) P03-C9-v04, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a cinco de julio de dos mil veintitrés.

# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la UNED

SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés

Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED

#SOMOS2030  
uned.es

UNED

**SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés**

- 1. OBJETO Y ALCANCE**
- 2. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA 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.**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	30/06/2008	Edición inicial (diseño del SGIC-U)
02	28/07/2011	Implantación: se han incluido dos nuevos procesos y se ha actualizado la normativa y los cargos académicos.
03	2015	Actualización y simplificación de los procesos y de cuestionarios aplicados.
03_01	2016	Se incorpora el término genérico "centros" para hacer referencia a las facultades, escuelas, Escuela Internacional de Doctorado e Instituto universitario "General Gutiérrez Mellado".
04	17/04/2023	<u>Revisión completa</u> . Adaptación a la versión SAIC-UNED. <u>Edición 1</u> : se actualiza el proceso con la nueva codificación aprobada en mayo de 2021 para el SAICU. Se adecua al Audit Internacional.

<p><b>Elaboración:</b> Oficina de Tratamiento de la Información y Oficina de Calidad</p> <p>Fecha: 14/04/2023</p>	<p><b>Revisión:</b> Coordinador/a de Calidad de la UNED.</p> <p>Comisión de aseguramiento de calidad de la UNED</p> <p>Fecha: 20/06/2023</p>	<p><b>Aprobación:</b> Consejo de Gobierno de la UNED</p> <p>Fecha: 04/07/2023</p>
---	--	---

**SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios  
aplicados a los grupos de interés**

## **1. OBJETO Y ALCANCE**

El objeto del presente proceso es garantizar que la UNED mide, revisa y proporciona indicadores de percepción de los diferentes grupos de interés (GI) así como que recoge la información sobre sus necesidades y expectativas con el objetivo de mejorar la calidad de las enseñanzas que imparte.

## **2. REFERENCIAS / NORMATIVA**

- [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:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, por ejemplo, estudiantado, egresados y egresadas, personal docente e investigador, profesorado tutor, personal de administración y servicios, otras administraciones públicas, los Centros Asociados, los aliados, empleadores y la sociedad, en general. Los grupos de interés pueden ser internos a la organización o grupos de interés externos.

## **4. DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO**

La Oficina de Calidad diseña y actualiza los cuestionarios y, si es necesario, lo hace en colaboración con el o la responsable 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 actualiza el cronograma de aplicación de cuestionarios ([véanse el cronograma y los modelos vigentes de cuestionarios](#)) con los responsables del GI destinatario en coherencia con el calendario académico.

En los periodos establecidos, la Oficina de Tratamiento de la Información (OTI) carga todos los cuestionarios en el correspondiente módulo del Portal Estadístico de la UNED, determina la muestra a la que van dirigidos, 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 de aplicación y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Tiempo antes del cierre de los cuestionarios se envía un correo electrónico recordatorio a aquellos destinatarios que no hubieran cumplimentado los mismos. Cerrado el periodo de aplicación, se procesa toda la información obtenida y la OTI procede al tratamiento estadístico y posterior visualización de los resultados de satisfacción en el Portal Estadístico.

**SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés**

Para mejorar la participación de los diferentes GI se llevan a cabo diferentes acciones: se publican en el Boletín Interno de Coordinación Informativa (BICI) las fechas de apertura y cierre de los cuestionarios, se divulga en la web de la Oficina de Calidad, los equipos docentes lo comunican en los foros de las asignaturas virtuales, se publican carteles informativos en los centros asociados y se informa en las tutorías. 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 cuestionarios relativos a la evaluación de la actividad docente.

Los GI destinatarios de esta información proceden al estudio de los indicadores de percepción una vez estén disponibles en el Portal Estadístico. De este modo, se posibilita la detección de las necesidades y expectativas de los diferentes GI y se verifica el grado de consecución de los objetivos propuestos en cada ámbito, lo que permite elaborar las acciones correctivas y las propuestas de mejora necesarias para garantizar la calidad y la mejora continua de las titulaciones impartidas.

La dirección de la OTI es la responsable del mantenimiento y revisión del proceso y de los **indicadores** de seguimiento del mismo, que son:

- Porcentaje de estudiantes que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad docente (grado, máster oficial, doctorado, máster de formación permanente y microtítulos) sobre la muestra.
- Porcentaje de estudiantes que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad tutorial (grado, microgrados).
- Porcentaje de estudiantes que participan en los cuestionarios de valoración de los servicios generales ofrecidos por los Centros Asociados.
- Porcentaje de egresados que participan en los cuestionarios de evaluación de la titulación (grado, máster oficial, doctorado, másteres de formación permanente y microtítulos).
- Porcentaje de PDI que participa en los cuestionarios de valoración de la titulación impartida (grado, máster oficial, doctorado, másteres de formación permanente y microtítulos).
- Porcentaje de PDI que realiza una autoevaluación (puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora) de las asignaturas impartidas.
- Porcentaje de profesorado tutor que participa en los cuestionarios de valoración de las asignaturas de grado que tutorizan.
- Porcentaje de profesorado tutor que participa en los cuestionarios de opinión del Centro Asociado.
- Porcentaje de PAS de los Centros Asociados que participa en los cuestionarios de opinión.

## **5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS**

Los grupos de interés implicados en este proceso son el estudiantado, los egresados y las egresadas, el personal docente e investigador, la dirección de los centros asociados a la UNED y en el extranjero, el profesorado tutor y el personal de administración y servicios de los Centros Asociados a la UNED. Los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de este proceso, como se detalla en el flujograma, a través de sus representantes en el Consejo de Gobierno de la UNED y en la CAC de la UNED.

**SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés**

**6. EVIDENCIAS/ARCHIVO**

<b>Identificación de las evidencias de la Universidad</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable (custodia y archivo)</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Actas de la CAC de la UNED	Documento digital (repositorio documental)	Coordinador/a de Calidad de la UNED y Secretaría General	Permanente actualizada
<a href="#">Publicación anual de las fechas de aplicación de cuestionarios</a>	Web Oficina de Calidad	Oficina de Calidad	Permanente actualizada
<a href="#">Concesión ECTS por cuestionarios de actividad docente</a>	Documento digital (web Oficina de Calidad)	Oficina de Calidad	Permanente actualizada
<a href="#">Cuestionarios aplicados a los diferentes grupos de interés</a>	Documento digital (Portal estadístico)	Oficina de Tratamiento de la Información	Permanente actualizada
<a href="#">Publicación de indicadores de percepción</a>	Documento digital (Portal estadístico)	Oficina de Tratamiento de la Información	Permanente actualizada
Texto del proceso	Documento digital (repositorio documental /Página web)	Oficina de Tratamiento de la Información y Oficina de Calidad	Permanente actualizado

**SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés**

**7. RESPONSABLES DEL PROCESO**

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseña y actualiza los cuestionarios aplicados a los GI.</li> <li>• Acuerda el cronograma de cuestionarios junto al responsable del área del cuestionario, la OTI y considerando el calendario académico.</li> <li>• Hace la campaña de divulgación de cuestionarios en el BICI y otros medios.</li> <li>• Responde las dudas a los destinatarios de los cuestionarios recibidas por correo electrónico.</li> <li>• Colabora en la revisión del proceso.</li> </ul>
Coordinador/a de Calidad de la UNED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los cuestionarios y da su visto bueno.</li> </ul>
Responsable del área académica de interés del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los cuestionarios y da su visto bueno.</li> <li>• Acuerda las fechas de aplicación de los cuestionarios.</li> </ul>
Oficina de Tratamiento de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantiene la aplicación de cuestionarios en el módulo del Portal Estadístico de la UNED.</li> <li>• Carga los cuestionarios.</li> <li>• Realiza las listas de distribución de los grupos de interés encuestados.</li> <li>• Envía email y recordatorios.</li> <li>• Publica los resultados en el Portal estadístico.</li> <li>• Propone e incorpora mejoras en el Portal estadístico en base a las expectativas de los diferentes GI.</li> <li>• Revisa y mejora el proceso.</li> </ul>

SAICU-P03-C9-v04. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés

8. FLUJOGRAMA

