

# Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la E.T.S. de Ingenieros Industriales

SAIC08-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

## SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA ESCUELA DE INDUSTRIALES (SAIC08)

**SAIC08-P03-C9-v01. Proceso para la realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Escuela de Industriales**

### ÍNDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO Y ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>REFERENCIAS / NORMATIVA</b> .....	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DESARROLLO, SEGUIMIENTO, INDICADORES DE MEDIDA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS</b> .....	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>EVIDENCIAS/ARCHIVO</b> .....	<b>6</b>
<b>7.</b>	<b>RESPONSABLES DEL PROCESO</b> .....	<b>7</b>
<b>8.</b>	<b>FLUJOGRAMA</b> .....	<b>9</b>

#### Tabla de versiones y ediciones.

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	24/04/2025	Primera versión del proceso para la elaboración y revisión del proceso para realización de cuestionarios aplicados a los grupos de interés de la Escuela de Industriales.

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Coordinación de Calidad de la Escuela de Industriales. Oficina de Calidad.	Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Escuela de Industriales (CAC-C)	Junta de la Escuela de Industriales
<b>Fecha: 11/03/2025</b>	<b>Fecha: 25/03/2025</b>	<b>Fecha: 24/04/2025</b>

## 1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente proceso es asegurar que la Escuela de Industriales recoja y analice indicadores de percepción de los diferentes grupos de interés (GI), así como identificar y comprender sus necesidades y expectativas. El objetivo principal es utilizar esta información para mejorar continuamente la calidad de las enseñanzas impartidas en la Escuela.

## 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:** es una herramienta de recopilación de datos que consiste en una serie de preguntas diseñadas para obtener información específica de determinados grupos de interés de una organización y que permite evaluar el grado de satisfacción del estudiantado.

**Grupo de interés:** se refiere a un conjunto de personas, organizaciones o entidades que mantienen un vínculo o interés particular en las actividades, decisiones o resultados de la institución. Estos grupos incluyen, por ejemplo, al estudiantado, las personas egresadas, el personal docente, investigador y de tutoría, así como el personal técnico, de gestión, administración y servicios. También abarcan a otras administraciones públicas, los centros asociados, las entidades aliadas, las personas empleadoras y la sociedad en general.

Los grupos de interés pueden clasificarse como internos, cuando forman parte de la universidad, o externos, cuando interactúan con ella desde fuera.

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

La Oficina de Estadística y Datos (OED) y la Oficina de Calidad de la UNED diseñan y actualizan los cuestionarios en colaboración con la persona responsable del grupo de interés (GI) al que vayan dirigidos. Una vez diseñados y/o actualizados, los

cuestionarios se remiten a la titularidad de la Coordinación de Calidad de la UNED y/o a la persona responsable del área académica correspondiente para su revisión y aprobación.

Cada curso académico se publica [el cronograma de aplicación y los modelos de cuestionarios](#) en la página web de la Oficina de Calidad, en línea con el calendario académico. Durante los periodos establecidos, la Oficina de Estadística y Datos (OED) carga todos los cuestionarios en el módulo correspondiente del Portal Estadístico de la UNED, define la muestra destinataria, establece las fechas de apertura y cierre, y actualiza el mensaje del correo electrónico que reciben los diferentes GI. Este mensaje incluye información sobre el enlace de acceso, el plazo de aplicación y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Antes del cierre del periodo de aplicación, se envía un correo recordatorio a los destinatarios que no hayan completado los cuestionarios. Una vez cerrado el plazo, se procesa la información obtenida, y la OED realiza el tratamiento estadístico y la visualización de los resultados de satisfacción en el Portal Estadístico

Para fomentar la participación de los diferentes GI, se implementan varias acciones centralizadas a nivel de la UNED: se publican en el Boletín Interno de Coordinación Informativa (BICI) las fechas de apertura y cierre de los cuestionarios, se difunden 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 comparte la información en las tutorías. En el caso del estudiantado de grado, por acuerdo de la Comisión de Ordenación Académica (COA), se ofrece la posibilidad de obtener créditos ECTS por la realización de cuestionarios relacionados con la evaluación de la actividad docente.

Los GI de la Escuela destinatarios de esta información proceden al análisis de los indicadores de percepción una vez estén disponibles en el Portal Estadístico. En particular, la coordinación de los títulos oficiales revisa los indicadores de percepción reflejados en el Informe de seguimiento y el plan de mejoras de la titulación, según lo establece el Proceso para el aseguramiento de la calidad de las titulaciones de la Escuela. Esto permite detectar las necesidades y expectativas de los diferentes GI, así como verificar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, lo que facilita la elaboración de acciones de mejora para garantizar la calidad y la mejora continua de las titulaciones impartidas.

La Oficina de Calidad y la OED son responsables de la revisión y mejora del proceso, así como de los indicadores de seguimiento que se detallan a continuación:

- Porcentaje de estudiantes de la Escuela de Industriales que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad docente (grado y máster oficial).
- Porcentaje de estudiantes de la Escuela de Industriales que participan en los cuestionarios de evaluación de la actividad tutorial (grado).
- Porcentaje de personas egresadas de la Escuela de Industriales que participan en los cuestionarios de evaluación de la titulación (grado y máster oficial).
- Porcentaje de profesorado de la Escuela de Industriales que participa en los cuestionarios de valoración de la titulación impartida (grado y máster oficial).
- Porcentaje de profesorado de la Escuela de Industriales que realiza una autoevaluación (puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora) de las asignaturas impartidas en las titulaciones de la Escuela de Industriales.
- Porcentaje de profesorado tutor que participa en los cuestionarios de valoración de las asignaturas de los grados impartidos por la Escuela de Industriales.

## 5. GRUPOS DE INTERÉS IMPLICADOS

Los grupos de interés de la comunidad universitaria que participan en este proceso lo hacen a través de sus representantes en los distintos órganos de gobierno y representación de la Escuela de Industriales, sus Departamentos y su Junta de Escuela.

Los principales grupos de interés implicados son:

- Estudiantado
- Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios (PTGAS)
- Profesorado tutor
- Personal Docente e Investigador (PDI)
- Personas egresadas

Este enfoque asegura una participación inclusiva y representa a toda la comunidad universitaria en los procesos de toma de decisiones y evaluación.

## 6. EVIDENCIAS/ARCHIVO

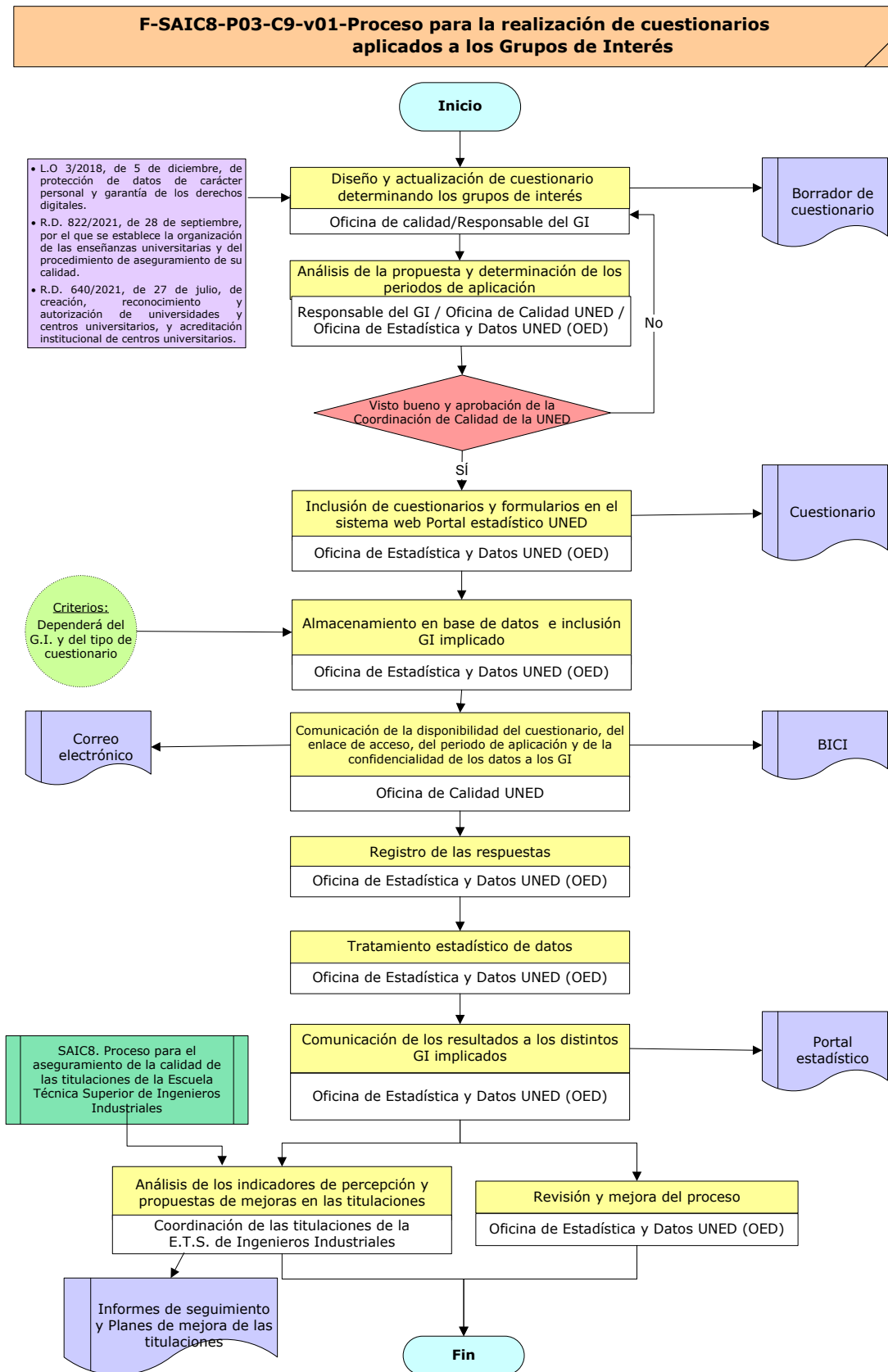
Identificación de las evidencias de la Escuela	Soporte de archivo	Responsable (custodia y archivo)	Tiempo de conservación
Actas de la CAC de la UNED	Documento digital (repositorio documental)	Coordinador/a de Calidad de la UNED y Secretaría General	Permanente actualizado
Cronograma de aplicación de cuestionarios	Documento digital ( <a href="#">web Oficina de Calidad</a> )	Oficina de Calidad de la UNED	Permanente actualizado
Concesión ECTS por cuestionarios de actividad docente	Documento digital ( <a href="#">web Oficina de Calidad</a> )	Oficina de Calidad de la UNED	Permanente actualizado
Cuestionarios aplicados a los diferentes GI	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanente actualizado
Publicación de indicadores de percepción	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanente actualizado
Informes de seguimiento y planes de mejora de las titulaciones de la Escuela	Documento digital ( <a href="#">Portal Estadístico</a> )	Oficina de Estadística y Datos de la UNED	Permanente actualizado
Texto del proceso	Documento digital ( <a href="#">web Escuela Industriales</a> )	Comisión de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Escuela de Industriales (CAC-C)	Permanente actualizado

## 7. RESPONSABLES DEL PROCESO

Unidad/Órgano	Responsabilidades
Oficina de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y actualizar los cuestionarios aplicados a los grupos de interés.</li> <li>• Coordinar el cronograma de los cuestionarios junto con la persona responsable del área correspondiente y la Oficina de Estadística y Datos (OED), teniendo en cuenta el calendario académico.</li> <li>• Elaborar las listas de distribución de los grupos de interés que serán encuestados.</li> <li>• Enviar los correos electrónicos iniciales y los recordatorios correspondientes.</li> <li>• Gestionar la campaña de divulgación de los cuestionarios a través del Boletín Interno de Coordinación Informativa (BICI) y otros medios disponibles.</li> <li>• Atender y resolver las dudas de los destinatarios de los cuestionarios que reciban por correo electrónico.</li> <li>• Revisar y actualizar periódicamente el proceso de aplicación de los cuestionarios.</li> </ul>
Coordinación de Calidad de la Escuela de Industriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer mejoras en los cuestionarios para optimizar su efectividad.</li> <li>• Analizar e interpretar los resultados de los indicadores de percepción, con el fin de generar conclusiones relevantes y útiles para la toma de decisiones.</li> </ul>
Coordinación de las titulaciones de la Escuela de Industriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los indicadores de percepción y elaborar el Informe de seguimiento y Plan de mejoras de la titulación.</li> </ul>

<p>Oficina de Estadística y Datos de la UNED</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar la implementación de los cuestionarios en el módulo del Portal Estadístico de la UNED.</li><li>• Realizar la carga y configuración de los cuestionarios en el sistema correspondiente.</li><li>• Publicar y gestionar la visualización de los resultados en el Portal Estadístico.</li><li>• Identificar, proponer e implementar mejoras en el Portal Estadístico, alineadas con las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.</li></ul>
--------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 8. FLUJOGRAMA



**#SOMOS2030**  
**uned.es**

**UNED**