

ID DOCUMENTO: c8MT86GKVe
Verificación código: <https://sede.urjc.es/verifica>



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 1 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

PA06B
PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS A TRAVÉS DE ENCUESTAS (PLAN GENERAL DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN)

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	Fecha	Aptdo.	Descripción de la modificación
1	Nov-2011	Todos	Edición inicial. Diseño certificado.
2	Dic-2015	Todos	Edición revisada y actualizada.
3	Ene-2018	Registros	Revisión de registro junto con el diagrama (PM preauditoria)
4	Jun-2022	Todos	Edición revisada y actualizada.
5	Mar-2023	Todos	Edición revisada y actualizada.
6	Dic-2023	Todos	Se detalla más el desarrollo del procedimiento y se añaden anexo I y II.

Revisado por	Aprobado por
Servicio de Calidad Docente	Comité de Calidad de la Universidad

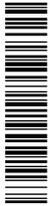
FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15

 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 2 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

FICHA DE PROCESO			
OBJETO		ALCANCE	
El objeto de este procedimiento es explicar cómo se obtienen y analizan los datos referentes a la satisfacción de los grupos de interés, para, a través del grado de satisfacción alcanzado, identificar sus necesidades y expectativas, y el modo en que esos datos se utilizan para la mejora.		Este procedimiento abarca a todos los grupos de interés, en relación a las titulaciones de la URJC y a las diferentes actividades y servicios desarrollados.	
RESPONSABILIDADES			
Máximo:		Puntuales:	
<ul style="list-style-type: none"> Vicerrectorado competente en materia de Calidad 		<ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad Comisión de Garantía de Calidad del Centro Comisión de Garantía de Calidad del Título 	
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA		SALIDAS/RESULTADO DEL PROCESO	
<ol style="list-style-type: none"> Manual y procedimientos del SIGC. Legislación vigente identificada en el Espacio Madrileño de Educación Superior en la CAM (www.emes.es) Normativa de la Universidad Rey Juan Carlos. Plan Estratégico de la Universidad. 		<ul style="list-style-type: none"> Conjunto de Indicadores agrupados por tipo de titulación. Cuestionarios agrupados por tipo de titulación Informes anuales de PGRI agrupados por campañas. 	
GRUPOS DE INTERÉS			
<ol style="list-style-type: none"> Estudiantes. Personal Docente e Investigador (PDI). Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios (PTGAS). Sociedad en general (empresas, administraciones e instituciones). 			
INDICADORES			
Anexo AT01: Relación de Indicadores del SIGC			
DEFINICIONES			
Términos: Grupos de Interés; Satisfacción del grupo de interés Definidos en el Anexo A02: Glosario de Términos del SIGC.			
REGISTROS	Responsable	Formato	Tiempo de archivo
Indicadores del resultado de las encuestas	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Informático	5 años

2

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 3 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

DESARROLLO	
A continuación, se detalla el desarrollo de este procedimiento:	
1	<p>Creación de los mecanismos para la medición de la satisfacción de los grupos de interés:</p> <p>El Plan General de Recogida de Información es el medio a través del cual se definen los siguientes aspectos: los grupos de interés a los que se deben dirigir las acciones de recogida de información; los indicadores de medición de la satisfacción de los grupos de interés que se van a utilizar; los cuestionarios, así como la periodicidad y duración de los procedimientos de recogida de datos.</p> <p>El Plan General de Recogida de Información es revisado anualmente por el Comité de Calidad, donde se aprueban, si procede, las modificaciones propuestas. En dichas revisiones anuales se proponen acciones de mejora para aplicar en la ejecución del plan de los años siguientes, adaptándose así a las necesidades de recogida de información de las titulaciones o exigencias de las agencias de acreditación.</p> <p>Los colectivos a los que se dirige la recogida de información acerca de la satisfacción son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente e Investigador (PDI) • Personal Técnico de Gestión y Administración de Servicios (PTGAS) • Estudiantes • Egresados • Agentes externos (Empleadores/tutores de empresa para prácticas externas) <p>Los estudios realizados son de carácter cuantitativo materializados en forma de encuestas por su fácil aplicación. Además, la mayoría de dichos cuestionarios disponen de una pregunta de campo abierto para recoger información de carácter cualitativo.</p> <p>Como se puede comprobar en el Manual del SIGC (apartado participación de los grupos de interés), la recogida de información de tipo cualitativo de los distintos grupos de interés se lleva a cabo mediante su participación en comisiones y órganos de representación, en las que sus aportaciones y sugerencias se recogen en actas. Sin embargo, el presente procedimiento refleja la recogida de información cuantitativa de la satisfacción a través de encuestas.</p> <p>Además, existe el enlace público en la web del Buzón de Sugerencias y Quejas (procedimiento PA05-Buzón de Sugerencias y Quejas) donde cualquier interesado puede reflejar la calidad percibida y/o cualquier sugerencia de mejora sobre los distintos aspectos académicos o de gestión que afecten a los centros y títulos, o a cualquier otro servicio que ofrezca la Universidad.</p> <p>En el Anexo 1 de este procedimiento se recoge el listado de las diferentes encuestas realizadas a cada grupo de interés contempladas en el Plan General de Recogida de Información (PGRI).</p> <p>En el Anexo 2 de este procedimiento se recoge el contenido general de las encuestas realizadas y su periodicidad.</p> <p>El servicio de calidad docente se encarga de preparar la población objetivo para recoger la información y, de igual modo, se encarga del desarrollo y realización de las encuestas, aprobadas en el Comité de Calidad, elaborando resúmenes de los resultados de las encuestas para obtener los datos de los distintos grupos de interés y finalmente los facilitará a los responsables de la titulación para la realización del informe anual de seguimiento, y éstos a los responsables de calidad de los Centros. Se detalla la información en los siguientes pasos:</p>

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15

2	<p>Recogida de los Datos según el Plan General de Recogida de Información:</p> <p>Los pasos dados para la gestión y ejecución de recogida de datos a través de encuestas son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Descarga del censo y posterior depuración para seleccionar las poblaciones objetivo. 2. Revisión de las incidencias y/o modificaciones aprobadas por el Comité de Calidad y actualización, en su caso, de los cuestionarios. 3. Carga y parametrización de los cuestionarios en la plataforma informática de recogida de datos correspondiente, tanto de las encuestas en línea como de las encuestas telefónicas. Cada cuestionario se define a través de un nombre/código que es el mismo para todos los años en los que se realice la encuesta. 4. Se distribuye el enlace entre la población de las encuestas online y se realizan las encuestas telefónicas. La población objeto de las encuestas telefónicas son, mayoritariamente, los grupos de interés con los que es difícil comunicar al no estar vinculados a la Universidad. En todos los casos el encuestado recibe un aviso sobre el plazo para la cumplimentación de encuestas, bien sea desde la intranet o por correo electrónico. 5. Se revisa de la tasa de respuesta de las encuestas. 6. Si la tasa de respuesta no alcanza el 30% mínimo establecido por el Comité de Calidad para las encuestas del PGRI, se envían recordatorios. 7. Se generan los ficheros de salida de datos. 8. Se depuran los datos (control de duplicados, ceros u otro tipo de incoherencias). 9. Se generan los indicadores mediante el tratamiento de los datos. 10. Se revisa y actualiza la base de datos y se generan los dosieres de indicadores.
3	<p>Análisis de la Información recogida</p> <p>En el servicio de calidad docente se obtienen los resultados que se explotan y se elaboran. Estos datos se distribuyen mediante los informes de indicadores de Títulos a los responsables de los títulos, de los Centros a los responsables de los centros y de los Departamentos a los directores de departamento correspondientes.</p> <p>Cada uno de ellos analizará los resultados según sus competencias y en este punto se comienza a aplicar el procedimiento PM01- Medición, Análisis y Mejora Continua.</p> <p>Además, el servicio de Calidad Docente elabora el informe de los resultados del PGRI, con recomendaciones de nuevas encuestas, indicadores o mejoras para la siguiente campaña que se envía al Comité de Calidad para su aprobación.</p> <p>En última instancia El Comité de Calidad, como máximo responsable del aseguramiento de la calidad y mejora continua de las titulaciones y centros de la URJC, analizará los datos del informe de resultados del PGRI y los proporcionados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros para establecer las acciones de mejora pertinentes.</p> <p>Los resultados obtenidos fruto del PGRI son objeto de análisis y seguimiento por la agencia de calidad y acreditación Fundación madri+d.</p>
4	<p>Rendición de cuentas/difusión de resultados</p> <p>Con el fin de garantizar la máxima transparencia, se publica en la página web de Calidad toda la documentación del PGRI (cuestionarios, indicadores e informes anuales del PGRI).</p> <p>Además, para promover la participación de todas las partes implicadas y difundir la información sobre los resultados de satisfacción de los distintos grupos de interés de cada titulación y centro, el servicio de calidad docente publica en el apartado "Garantía de Calidad" en la pestaña "Plan General de Recogida de Información" los resultados de las encuestas obtenidos en cada titulación.</p>

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15





 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 5 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

Igualmente, dentro de esa pestaña de garantía de calidad de cada titulación y centro, se publica otra información relacionada con los procesos de aseguramiento de calidad, como por ejemplo, los principales indicadores del título, así como las acciones de mejora llevadas a cabo.

ANEXO I

El listado de encuestas según el grupo de interés que realiza la encuesta se muestra a continuación. El servicio de Calidad docente podrá llevar a cabo de manera puntual, extraordinaria o con carácter estructural, otras encuestas derivadas de situaciones puntuales o necesidades detectadas en la URJC, en sus centros o titulaciones.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15

DESTINATARIO	ENCUESTA
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta PGRI Grado: Valoración Docente. Grados Presenciales • Encuesta PGRI Grado: Nuevos Alumnos. Grados Presenciales • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Presencial) • Encuesta PGRI Grado: Inserción Laboral. Grados • Encuesta PGRI Grado: Causas de Abandono. Grados • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Entrantes • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Salientes • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado/ Ecoe • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Clínicas • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Nuevos Alumnos. Grados Semipresenciales/A distancia • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Valoración Docente. Grados Semipresenciales/A distancia • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Semipresencial/A distancia) • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Inserción Laboral. Grados • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Causas de Abandono. Grados • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Entrantes • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Salientes • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Clínicas • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas • Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Estudiantes con el Máster (Presencial) • Encuesta PGRI Máster: Valoración Docente. Másteres Presenciales • Encuesta PGRI Máster: Inserción Laboral. Máster • Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Estudiante de Máster en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas • Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Máster • Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Estudiantes con el Máster (A distancia/Online) • Encuesta PGRI Máster on-line: Valoración Docente. Másteres A distancia/Online • Encuesta PGRI Máster on-line: Inserción Laboral. Máster • Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Estudiante de Máster en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas • Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Máster • Encuesta PGRI Doctorado: Nuevos Alumnos. Programas de Doctorado • Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Doctorando con el Programa de Doctorado • Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Doctorando con las Actividades Formativas del Programa de Doctorado

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta PGRI Doctorado: Valoración de los Doctorandos a los Directores y Tutores de Tesis Encuesta PGRI Doctorado: Inserción Laboral. Programas de Doctorado Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción de los Doctorandos con las Estancias de Investigación Encuesta PGRI EPPP: Satisfacción de los Estudiantes con Título de EPPP
Egresados	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Segundo año posterior al egreso Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Tercer año posterior al egreso Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Cuarto año posterior al egreso Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Segundo año posterior al egreso Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Tercer año posterior al egreso Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Cuarto año posterior al egreso
PDI	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Profesorado con el Grado (Presencial) Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Grados Presenciales) Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Profesorado con el Grado (Semipresencial/A distancia) Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Profesorado con el Campus y Universidad (Grados Semipresenciales/A distancia) Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Profesorado con el Máster (Presencial) Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Máster Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Profesorado con el Máster (A distancia/Online) Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Máster Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Profesorado con el Programa de Doctorado
PTGAS	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 8 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

Externos o Empleadores	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado • Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado • Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster • Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster
-------------------------------	---

ID DOCUMENTO: c8MT86GKVe
Verificación código: <https://sede.urjc.es/verifica>



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15

 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 9 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

ANEXO II

CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS

De manera genérica, se describe el contenido de cada encuesta que forma parte del PGRI, así como la periodicidad en que se realiza cada una de ellas. En el caso de que no haya grandes variaciones entre los cuestionarios de una misma temática, para distintas titulaciones, no se harán distinciones.

Los informes de satisfacción de la URJC se generan por titulación (no por grupo de interés) ya que esto facilita a las comisiones de garantía de calidad (en base a las que se organiza el SIGC de la URJC) analizar los datos y proponer acciones de mejora de manera detallada para cada tipo de titulación.

Los cuestionarios se encuentran en el apartado de Plan de recogida de Información de la web de calidad de la URJC.

Encuesta realizada a los Estudiantes

- La **encuesta de nuevos estudiantes**: tiene como finalidad proveer a los organismos rectores de la Universidad de información relevante y actualizada sobre el perfil del alumnado que ingresa cada año. Se recogen aspectos relacionados con el entorno socioeconómico y situación laboral, así como la percepción que los estudiantes tienen de sí mismos, su motivación y expectativas con respecto al futuro académico y profesional. Se recoge asimismo el grado de satisfacción con el proceso de matriculación, así como la visión que tienen de la propia Universidad.
Periodicidad: Anual.
- **Valoración docente**: tiene como finalidad proveer a los organismos rectores de la Universidad de información relevante y actualizada sobre la implicación del Estudiante con la asignatura, así como mostrar la satisfacción de los estudiantes en relación al profesorado a través de la evaluación de distintas tareas llevadas a cabo por el profesor en el ejercicio de su docencia. Además, ofrece al estudiante una oportunidad de mostrar observaciones y comentarios en un campo abierto.
Periodicidad: Al final del primer semestre se realizan las encuestas a los alumnos que cursaron asignaturas del primer semestre, y al final de segundo semestre se realizan las del segundo semestre y anuales
- **Satisfacción con la titulación**: Busca conocer la satisfacción de los estudiantes con el título en el que están matriculados. Los aspectos más relevantes que se miden son la satisfacción con el proceso formativo, los servicios disponibles los procesos administrativos, los recursos informáticos y tecnológicos, el aula virtual, la información disponible en la web de la Universidad, la Orientación y Apoyo, la Vida Universitaria, los Espacios de docencia y estudio, la satisfacción global y observaciones que se quieran aportar.
Periodicidad: Esta encuesta solamente se le hace al estudiante al final del curso en el que se haya matriculado de los últimos créditos para graduarse.
- La Encuesta de **Inserción Laboral**: recoge información de la situación laboral de los titulados un año después del egreso. El cuestionario empleado recoge información relativa al proceso de incorporación de los titulados universitarios al mercado laboral, centrándose en aspectos como la experiencia laboral previa a la graduación, la búsqueda y características del primer empleo y la situación laboral en la fecha de realización de la encuesta. El cuestionario recoge además la valoración de diversos aspectos relativos a la formación universitaria y al trabajo que desempeñan los titulados, relacionados tanto con la aplicación de las competencias profesionales en el puesto de trabajo como con el grado de satisfacción respecto a las expectativas profesionales.
Periodicidad: Anual
- La Encuesta de **Causas de abandono** se aplica a estudiantes de la URJC que han abandonado sus estudios de grado un año después del último curso en el que estuvieron matriculados; recoge información relativa a la motivación para iniciar estudios universitarios, la situación laboral durante

9

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 10 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

los estudios y las dificultades que el alumno pudo encontrar para continuar en la universidad, todo ello encaminado a la identificación de las posibles causas de abandono. Además, se intenta diferenciar el abandono definitivo de la formación universitaria de aquellos casos en los que el estudiante cambia de Centro o de Universidad. El cuestionario recoge también la opinión que los estudiantes tienen sobre la URJC y sobre posibles actuaciones por parte de la universidad que hubiesen podido evitar el abandono.

Periodicidad: Anual

- **Encuesta de satisfacción con el programa de movilidad - alumnos salientes:** Con estas encuestas, se pretende conocer cómo el estudiante, usuario del Servicio de RRII, percibe su utilidad y el apoyo recibido por parte de dicho Servicio. También, se mide el grado de satisfacción del alumno usuario con la actividad internacional realizada. En concreto se valora: Identificación y trayectoria del estudiante, Institución de origen URJC (servicio de RRII y coordinador), Institución de Destino (calidad académica, información de acogida e integración); Experiencia personal (conocimientos y habilidades) y Valoración global.
Periodicidad: Anual.
- **Encuesta de satisfacción con el programa de movilidad - alumnos entrantes:** Con esta encuesta se pretende conocer la opinión de los estudiantes que vienen a estudiar a nuestra Universidad con un programa de movilidad. Se analizan: los datos del programa de intercambio, la valoración de la URJC por parte de estos estudiantes, respecto al Servicio de RRII, la información previa que han recibido, la calidad académica, así como la información, acogida e integración que han recibido en su estancia.
Periodicidad: Anual.
- **Encuesta de satisfacción de los estudiantes con el trabajo fin de grado:** Encuesta realizada a estudiantes que defienden el trabajo fin de grado en el curso académico xx/xx y que busca información acerca de los siguientes aspectos: dificultades para la presentación y defensa del TFG; grado de satisfacción con la información y procedimientos administrativos relacionados con TFG; valoración de conocimientos y contenidos; valoración de la tutoría académica; satisfacción global; comentarios y sugerencias.
Periodicidad: Anual.
- **Cuestionario de satisfacción con el ECOE (examen de competencias objetivo y estructurado):** Encuesta realizada a estudiantes que realizan el examen de competencias objetivo estructurado en el curso académico xx/xx y que mide los siguientes aspectos: dificultad para presentarse a la prueba ECOE en un curso académico; satisfacción con la información y organización de la prueba; valoración de contenidos; satisfacción global y evaluación específica.
Periodicidad: Anual.
- **Encuesta de satisfacción con las Prácticas Externas/ Prácticas Clínicas:** Con esta encuesta, que se realiza al finalizar el periodo de Prácticas Externas, se pretende conocer la adecuación/afinidad del contenido, la duración y la tutorización de las prácticas externas según la percepción del estudiante que las ha realizado. En ella también se indaga sobre la inserción laboral fruto de la realización de dichas prácticas.
El cuestionario de prácticas clínicas va dirigido a los estudiantes de Ciencias de la Salud y se les pregunta por aspectos similares a los ya mencionados.
Periodicidad: Anual.
- **Satisfacción del Doctorando con las Actividades Formativas. Programa de Doctorado:** Para las distintas actividades formativas organizadas por la Escuela Internacional de Doctorado, los

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



doctorandos rellenan un cuestionario en el que valoran los siguientes aspectos: grado de satisfacción con los objetivos, con los contenidos y metodología aplicada; con la organización; con la docencia y finalmente se hace una valoración global. Periodicidad: Al finalizar cada actividad. Los resultados se mostrarán en base a las actividades realizadas cada curso académico.

- **Satisfacción de los Doctorandos con las Estancias de Investigación:** Encuesta dirigida a los estudiantes de doctorado para valorar los siguientes aspectos acerca de las estancias de investigación realizadas: trayectoria, duración, modalidad, fuente de financiación, satisfacción con la institución de origen (URJC), con el director/tutor de origen y responsables de tramitar la estancia (URJC), valoración institución de destino así comola experiencia personal y resultados de la estancia de investigación.

Periodicidad: Anual

Encuesta realizada a los Egresados

- La **Encuesta de Trayectoria Profesional** recoge el histórico de la situación laboral de los titulados a los dos, tres y cuatro años desde el momento de egreso. El cuestionario empleado recoge información que permite obtener los parámetros relacionados con el empleo a fecha de realización de la encuesta (tasas, características del empleo y su relación con los estudios universitarios, grado de satisfacción, factores que influyen en la situación actual...) y evaluar los cambios más significativos ocurridos de un año a otro.

Periodicidad: Anual.

Encuesta realizada al PAS

- **Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad:** Está orientada a conocer la opinión del PAS vinculado a los servicios que dan soporte a las distintas titulaciones, en relación con los recursos y servicios que llevan a cabo. En el cuestionario se abordan las siguientes áreas consideradas imprescindibles en el estudio de satisfacción del PAS: instalaciones e infraestructuras; recursos informáticos y tecnológicos; servicios y procedimientos; satisfacción con la relación que mantiene con otros colectivos, con las funciones encomendadas y satisfacción global con los servicios de la Universidad.

Periodicidad: La periodicidad es anual, preferiblemente en los últimos meses del curso académico.

Encuesta realizada al PDI

- **Satisfacción del Profesorado con la Titulación:** Pretende reflejar la satisfacción del PDI con los estudiantes de la titulación, con los contenidos, coordinación y organización del título. En concreto se valora la Organización del plan de estudios; Duración del curso (número de horas de clase); Carga de trabajo de los estudiantes; Conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes; Coordinación docente; Satisfacción global con la organización de la enseñanza; Información publicada sobre el Grado en la web de la Universidad; Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la Universidad y Recursos materiales. Además, se sondan aspectos como la percepción que tiene el docente sobre la preparación previa del estudiante: su grado de interés por la asignatura, si utilizan los recursos disponibles en Aula Virtual, si atienden y participan en clase y si solicitan y asisten a las tutorías.

Periodicidad: Anual, Se realiza al término de cada curso académico.

- **Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad:** Su intención es conocer la satisfacción del PDI con la Facultad/Escuela donde desarrolla la docencia y con los recursos que la Universidad pone a su disposición. El contenido de la encuesta trata sobre la satisfacción con los

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



 Universidad Rey Juan Carlos	Procedimiento para la medición de la satisfacción de los grupos de interés	PA06B Página 12 de 13
	Aprobado por: Comité de Calidad de la Universidad	Edición: 6 Fecha: diciembre 2023

servicios de la **Universidad**, en concreto con los recursos informáticos y tecnológicos, aula virtual y los procedimientos administrativos y de manera global con los servicios de la URJC. Se realiza al término de cada curso académico. Además, los docentes valoran los siguientes aspectos relacionados con el **campus**: Información y Registro; Gestión del Campus (Gerencia); Instalaciones e infraestructuras; Condiciones visuales, acústicas y ambientales de las aulas (excepto aulas de informática y laboratorios); Equipamiento de las aulas (excepto aulas de informática y laboratorios); Condiciones visuales, acústicas y ambientales de las aulas de informática; Equipamiento de las aulas de informática; Condiciones visuales, acústicas y ambientales de los laboratorios; Equipamiento de los laboratorios; Condiciones de la biblioteca; Recursos bibliográficos; Satisfacción global con el campus.

Periodicidad: Anual, Se realiza al término de cada curso académico.

- **Satisfacción de los Tutores con la Calidad del TFG/ TFM**: Este cuestionario va dirigido a los tutores de estudiantes que solicitan la defensa del trabajo fin de grado o máster respectivamente en el curso académico xx/xx, y valora aspectos relacionados con dificultad para la presentación de la defensa del TFG/TFM en un curso académico, el grado de satisfacción con la información y procesos administrativos, la valoración de conocimientos y contenidos, el tiempo de trabajo, la satisfacción global y da opción a recoger comentarios y sugerencias.

Periodicidad: Anual.

- **Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas**: Está diseñada para reflejar la satisfacción de los tutores académicos sobre el desempeño como tutor de las prácticas externas, valorando aspectos como la duración y grado de afinidad de las prácticas a la titulación del estudiante, cuestiones relativas a la adaptación y las competencias adquiridas por el estudiante durante el desarrollo de las prácticas, así como aspectos relacionados con la gestión de las prácticas (sistema de evaluación aplicado, información recibida por parte de la UPE, gestión administrativa de la UPE, etc)

Periodicidad: Anual. Se realiza al finalizar el periodo de prácticas externas.

Encuesta realizada a Empleadores

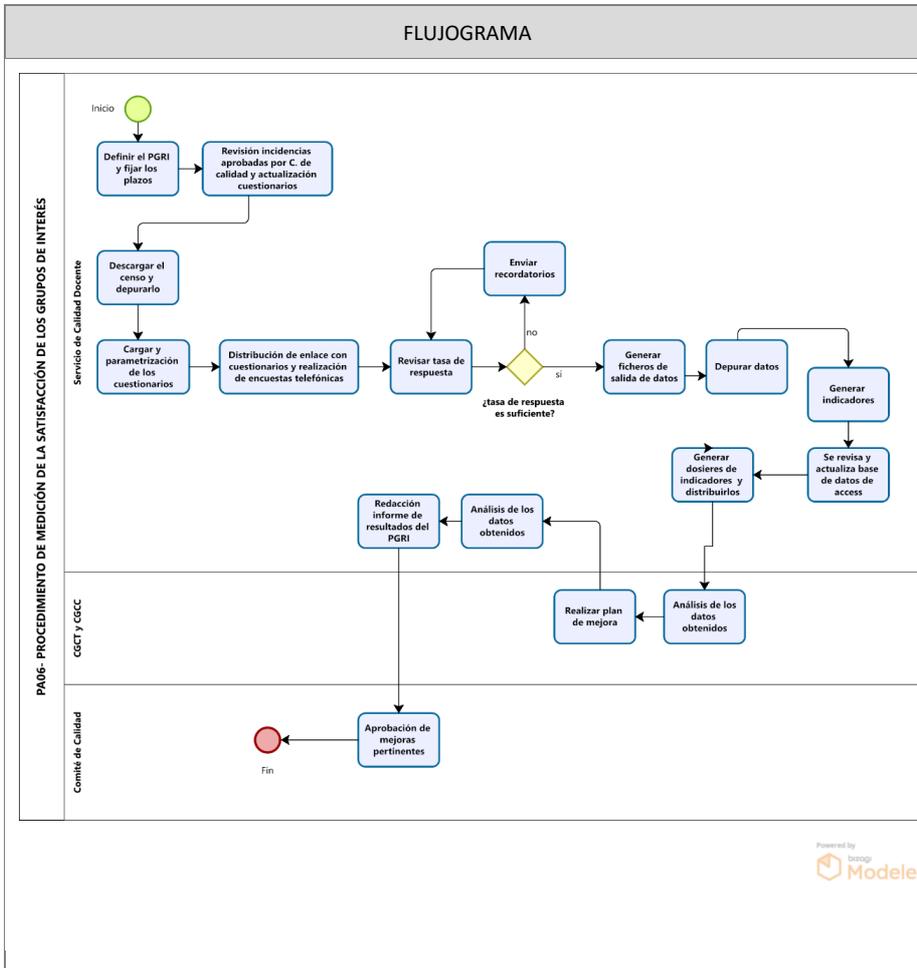
- **Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas**: Se trata de una encuesta realizada a los tutores de empresa de prácticas externas y posibles empleadores. Está diseñada para reflejar la opinión de los tutores de empresa sobre la adecuación de los estudiantes que han realizado las prácticas en su empresa/institución a la realidad del mercado laboral, así como valora la preparación del estudiante. También busca información de inserción laboral.

Periodicidad: Anual.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15



ID DOCUMENTO: c8MT86GKVe
 Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	20-12-2023 14:11:14
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	20-12-2023 20:14:15