



SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	22/07/2011	Edición inicial
2	10/07/2014	Actualizar contenidos y adaptarlos a la plataforma de realización de encuestas de la UZ (ATENEA)
3	10/02/2016	Cambio de codificación de PRC-8202 Satisfacción a PRC-023. Añadir un punto nuevo (12 GESTIÓN DEL RIESGO)
4	28/11/2016	Cambio del responsable del procedimiento. Cambio del nombre del procedimiento (poner Grupos de interés en lugar de clientes)
5	23/02/2018	Cambio de responsables de elaboración, revisión y aprobación. Revisión y actualización tras Preauditoría de ANECA. Inclusión de la evaluación de la actividad docente, anteriormente objeto del PRC-025
6	30/08/2023	Sustitución de SGIC por SAIC ("garantía" por "aseguramiento"). Simplificación y actualización del procedimiento para adaptarlo a la sistemática actual. Se incorporan los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Leves correcciones de redacción para incorporar el lenguaje inclusivo. Eliminación de los apartados "Actuaciones para garantizar la información pública" y "Documentos del procedimiento", para evitar duplicidades, "Flujograma" y "Gestión del riesgo", además del indicador 4 (IC-023-04). Incorporación del apartado "Anexos del procedimiento" para integrar los formatos de documentación del procedimiento.

ELABORADO POR: María Antonia Escar Roc Jefa del Negociado de Calidad	REVISADO POR: Ana Belén Benedicto Expósito Administradora de la EPS	APROBADO POR: Natividad Miguel Salcedo Subdirectora con competencias en Calidad
--	---	---

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	



ÍNDICE

1. OBJETO
2. CAMPO DE APLICACIÓN
3. AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL
4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO
5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO
6. DESARROLLO
7. CALENDARIO DE ACTUACIONES
8. INDICADORES
9. ACTUACIONES PARA LA MEJORA
10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
11. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	



1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir las acciones seguidas por la EPS respecto a la medida de la satisfacción de sus grupos de interés, tanto internos como externos. Así mismo, tiene por objeto facilitar a las diferentes titulaciones impartidas en la EPS la obtención de la satisfacción de sus respectivos grupos de interés.

La obtención de la satisfacción de todos los grupos de interés involucrados en las actuaciones del Centro es un objetivo implícito y permanente del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC). El análisis de la información de las encuestas realizadas permite controlar y mejorar todas las actuaciones realizadas en la EPS, tanto académicas como administrativas y de servicios, siendo una fuente necesaria e imprescindible para el incremento de la calidad y garantizarla en todos los servicios prestados, así como la rendición de cuentas a todos los grupos de interés teniendo en cuenta además el compromiso adquirido por el Centro con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, concretamente en este procedimiento con el ODS 4, Educación de calidad y la meta 6, creación de instituciones eficaces y transparentes, del ODS 16, Paz, justicia e instituciones sólidas.

Clasificación del procedimiento: Clave.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todos los grupos de interés, tanto internos como externos, y a todas las actuaciones académicas, administrativas y de servicios de la EPS.

Por grupos de interés se entenderá a todos los colectivos que pueden verse afectados por la realización del cometido de la EPS: personal del centro PDI y PTGAS, estudiantes, servicios adjudicatarios, egresados/as del centro, tutores/as de prácticas externas, etc.

3. AGENTES Y RESPONSABLE PRINCIPAL

La responsabilidad principal corresponde a:

- Subdirector/a con competencias en Calidad

Los agentes del procedimiento son (por orden alfabético):

- Administrador/a del Centro
- Comité de Calidad
- Comisión de Evaluación de la Calidad de cada titulación (CECT)
- Comisión de Garantía de Calidad de cada titulación (CGCT)
- Coordinadores/as de Titulación (CT)
- Equipo de Dirección

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 9

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA ANTONIA ESCAR ROC
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO

Jefa del Negociado de Calidad
Administradora Escuela Politecnica Superior
Subdirectora con competencias en Calidad

31/08/2023 09:59:00
31/08/2023 13:13:00
31/08/2023 13:16:00



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

- Negociado Académico
- Negociado Administrativo
- Negociado de Calidad

4. ENTRADAS AL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento está directamente relacionado con el PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales y necesita los siguientes documentos:

- Listado de documentos del SAIC de la EPS.
- Listado de estudiantes matriculados en la EPS, del procedimiento PRC-003 Matrícula de estudiantes.
- Listado de PDI en la EPS, del procedimiento PRA-003 Nuevas necesidades, captación y selección de PDI.
- Listado de PTGAS en la EPS, del procedimiento PRA-004 Modificación RPT y selección PTGAS.
- Memorias de Verificación de las titulaciones oficiales de la EPS, verificadas y autorizadas, así como sus modificaciones posteriores.
- Indicadores de cada una de las titulaciones:
 - Servicio de Gestión de Datos, SEGEDA, de la UZ: DATUZ y Portal de transparencia de titulaciones.
 - Plataforma ATENEA (satisfacción de PDI, PTGAS, estudiantes).
 - Datos aportados por el Negociado de Calidad del Centro en relación con los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el Centro (egresados).
- Información del procedimiento PRC-004 Prácticas externas.
- Información del procedimiento PRC-005 Movilidad de estudiantes
- Datos aportados por el/la Administrador/a del Centro en relación con los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el Centro (servicios).

5. SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

La información que proporciona este procedimiento forma parte de los Informes de Evaluación de la Calidad del PRE-004 Gestión de la Calidad de las titulaciones oficiales.

Este procedimiento es referencia para el desarrollo de los siguientes:

- PRC-027 Análisis de datos
- PRC-028 Acciones correctivas y preventivas
- PRE-003 Informe de Gestión y Programa de Actuación



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Administradora Escuela Politecnica Superior Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:13:00 31/08/2023 13:16:00	

6. DESARROLLO

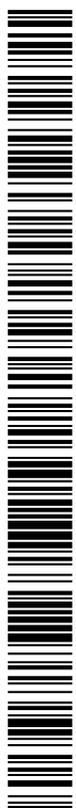
En todo momento se seguirán los [Procedimientos básicos de funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones](#) de la UZ y las instrucciones que, desde el Área de Calidad y Mejora y la Sección de Grado y Máster de la UZ, se dicten anualmente en relación con este asunto. Especialmente, los procedimientos Q222 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o Máster y Q223 Procedimiento para el análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación.

1 En lo referente a la satisfacción de los grupos de interés, el Comité de Calidad de la EPS impondrá las siguientes pautas:

- En virtud de lo manifestado en las Memorias de Verificación de las titulaciones oficiales de la EPS, verificadas y autorizadas, así como sus modificaciones posteriores, complementadas con las Guías Docentes de módulos y asignaturas, disponibles en <https://estudios.unizar.es>, del procedimiento PRC-034 Elaboración/revisión y publicación de Guías Docentes, correspondientes a cada una de las titulaciones impartidas en la EPS, estando en total concordancia con la Comisión de Garantía de Calidad de cada titulación, identificará a los distintos colectivos que representan a los “grupos de interés” de la EPS, a saber: estudiantes, personal docente e investigador (PDI), personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS), personal de los servicios adjudicatarios, egresados/as del centro, empleadores/as, profesionales vinculados con el centro y todos aquellos colectivos que compartan en mayor o menor medida el desarrollo de las actividades ofertadas por el Centro.
- En la medida de las posibilidades reales, se encuestará a cada colectivo identificado.
- En ningún caso se procederá de forma que las actuaciones del Comité de Calidad, que no tiene responsabilidad docente ni responsabilidad en la gestión de los recursos materiales y/o humanos, interfieran en las actuaciones desarrolladas por las Comisiones de Evaluación y de Garantía de la Calidad de las titulaciones y por la Dirección del Centro.

2 La realización de las encuestas de satisfacción de los estudiantes, PDI y PTGAS, con la gestión de la calidad de las titulaciones, se llevará a cabo de forma centralizada, en la [plataforma Atenea](#) de la Universidad de Zaragoza, en los plazos que el Vicerrectorado de Política Académica determine. Serán los Coordinadores/as de las titulaciones y la Dirección del Centro los dinamizadores/as del proceso.

Los agentes del sistema de aseguramiento interno de la calidad de las titulaciones oficiales de la EPS no disponen de los resultados individuales de las encuestas de evaluación de la actividad docente del profesorado y no son competentes en la realización de los informes de evaluación, competencia de la [Comisión Técnica de Evaluación de la Universidad de Zaragoza](#) que los elaborará para su consideración por la [Comisión de Calidad de la Actividad Docente](#) que es el órgano garante de la calidad general de las titulaciones de grado y máster de la Universidad de Zaragoza y de la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en su sistema de gestión de la Calidad ([Manual de Procedimiento Docencia UZ](#)).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	

Las encuestas de satisfacción de los/as tutores/as de Prácticas externas se realizarán tal como se indica en el PRC-004 Prácticas externas.

Desde la Secretaría del Centro se organizará y llevará a cabo la realización de las encuestas de satisfacción on line del estudiantado IN en programas de movilidad.

Desde el Negociado de Calidad se realizarán las encuestas de satisfacción de los/las usuarios/as con los servicios del Centro: cafetería y comedor, máquinas de autoservicio Vending y servicio de limpieza.

Aspectos académicos:

- Actuaciones de las Comisiones de Evaluación de la Calidad de las titulaciones

Finalizado cada curso académico, realizarán los Informes de Evaluación de la Calidad IEC (PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales), en los que vendrán recogidos los resultados que proporcionen las diferentes [encuestas de satisfacción](#) de los colectivos involucrados directamente en la titulación, que se concretan a continuación:

- [Valoración de la docencia: Enseñanza y actividad docente](#)
- Programas de movilidad: [Erasmus](#), [NOA e Iberoamérica](#) (PRC-005 Movilidad de estudiantes)
- [Evaluación de las prácticas externas curriculares](#) (PRC-004 Prácticas externas)
- [Satisfacción global estudiantes con la titulación](#) (estudiantes de último curso)
- [Satisfacción del PDI con la titulación](#)
- [Satisfacción del PTGAS](#)
- [Trabajo Fin de Grado o Máster](#) (PRC-013 Trabajos Fin de Estudios)
- [Satisfacción e inserción laboral egresados](#)

- Actuaciones de los Coordinadores/as de las titulaciones

Partiendo del IEC elaborarán los Planes Anuales de Innovación y Mejora de la Calidad, PAIM, donde propondrán las acciones de mejora derivadas de los análisis y conclusiones de los IEC, en relación con la satisfacción de los diferentes colectivos, si es el caso (PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales).

- Actuaciones de las Comisiones de Garantía de Calidad de las titulaciones

Aprueban, con las modificaciones que consideren oportunas, los PAIM elaborados por los Coordinadores/as a partir del IEC y los elevan a la Dirección del Centro y a la Comisión de Estudios de Grado o de Postgrado de la Universidad de Zaragoza (PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales).

Aspectos relativos a los recursos humanos y materiales:

Actuaciones de la Administración del Centro: coincidiendo con la información que soliciten los servicios centrales sobre la satisfacción de los servicios contratados (Vending - Cafetería/comedor - Limpieza) se realizarán anualmente encuestas de satisfacción de los tres colectivos del centro: PDI, PTGAS y Estudiantes.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	

El resultado de estas encuestas se tendrá en cuenta para valorar el servicio prestado por empresas externas e informar a las mismas de dicha satisfacción con periodicidad anual.

Resultados de las encuestas de satisfacción:

Toda esta información se incluirá en los correspondientes IEC y servirá de referencia para la elaboración de los respectivos PAIM. A partir de estos últimos, el Comité de Calidad emitirá el Informe Anual de Análisis de Datos del SAIC (FRC-027-01 del PRC-027 Análisis de datos), a partir del cual, su Presidente/a y Secretario/a elaborarán una propuesta de la Política y Objetivos de Calidad. Ambos documentos se remitirán a la Dirección del Centro para su consideración en la elaboración del preceptivo Informe de Gestión y Programa de Actuación (PRE-003) en el que se formularán/revisarán los Objetivos de Calidad (PRE-001).

7. CALENDARIO DE ACTUACIONES

Las actuaciones iniciales de este procedimiento se efectuarán simultáneamente a las del sistema de gestión de la calidad de las titulaciones de la Universidad de Zaragoza (PRE-004 Gestión de la calidad de las titulaciones oficiales) que culminan con la aprobación de los PAIM. Y las siguientes, tal como marca el PRC-027 Análisis de datos, que se muestra a continuación.

Fechas aproximadas	ACTUACIONES
Final de enero	Final proceso de elaboración y aprobación de los IEC PAIM y Memorias finales de los Estudios Propios del último curso finalizado
Final de febrero	Análisis de datos y propuesta de Política y Objetivos de la Calidad
Final de marzo	Elaboración del Informe de Gestión y Programa de Actuación (IGPA) del curso siguiente al último finalizado
Marzo - 1ª Junta de Escuela posterior a la elaboración del IGPA	Presentación y aprobación, si procede, del Informe de Gestión y Programa de Actuación

8. INDICADORES

- IC-023-01: Número de colectivos identificados que responden las encuestas; porcentaje de participación y valoración de su satisfacción (formato FIC-023-01).

9. ACTUACIONES PARA LA MEJORA

El estudio de los indicadores conducirá a una mayor y mejor preparación de las herramientas disponibles en el Centro para facilitar el procedimiento. Del mismo modo, ayudará a la planificación de los recursos del Centro para el desarrollo de estas actuaciones.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Página web de la EPS: <http://eps.unizar.es>
- [Q222: Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de grado o máster](#)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Administradora Escuela Politecnica Superior Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:13:00 31/08/2023 13:16:00	

- [Q223: Procedimiento para el análisis de la satisfacción del PDI y PTGAS implicados en la titulación](#)
- [Manual de Procedimiento del Programa Docencia UZ](#)

11. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

– Anexo I: Formato de indicador FIC-023-01



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	

Indicador IC-023-01

Código	FIC-023-01
Indicador	Número de colectivos identificativos que responden las encuestas; porcentaje de participación y valoración de su satisfacción
Fórmula	Contabilizar
Periodo de cálculo	Curso académico
Sistema de seguimiento	Evolución
Formato	Hoja Excel integrada en libro indicadores del Procedimiento PRC-023
Responsable del indicador	Negociado de Calidad
Fuente de datos	Negociado de Calidad



9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f>

CSV: 9f7134397fc9125c8e2f0f2b9ef73d9f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 9	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ANTONIA ESCAR ROC	Jefa del Negociado de Calidad	31/08/2023 09:59:00	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	31/08/2023 13:13:00	
NATIVIDAD MIGUEL SALCEDO	Subdirectora con competencias en Calidad	31/08/2023 13:16:00	