



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
INGENIEROS DE MINAS**



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE REVISIÓN	NÚMERO DE REVISIÓN
PR 15	2008-11-18	2008-11-06	00

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	JOSÉ MANUEL RUIZ ROMÁN	BENJAMÍN CALVO PÉREZ	BENJAMIN CALVO PÉREZ
Puesto	SUBDIRECTOR DE CALIDAD ETSIM	DIRECTOR DE ETSIM	DIRECTOR DE ETSIM
Firma			

 	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

### 1. Objeto

El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de medición y análisis del nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés, así como de otras variables objetivo definidos en las políticas de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid (en adelante ETSIM-UPM), para contribuir a la mejora continua de los servicios y el sistema de gestión del mismo.

### 2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a los procesos de gestión de los programas oficiales de grado y postgrado impartidos por la ETSIM-UPM y afecta a todos sus grupos de interés.

### 3. Propietario

Subdirector de Calidad de la ETSIM-UPM.

### 4. Entradas

- Solicitud de medición de nivel de satisfacción de un determinado grupo/subgrupo de interés por parte de alguna unidad organizativa de la ETSIM-UPM.
- Datos procedentes del Sistema de Información de la ETSIM-UPM.
- Modelos de Encuesta.

### 5. Salidas

- Informe sectorial de análisis de resultados.
- Informe de análisis de resultados reducida para su publicación en la WEB de la ETSIM-UPM.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

## 6. Cliente

Unidades organizativas de la ETSIM-UPM, Comunidad Académica.

## 7. Proveedor

Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM.

## 8. Inicio

Proponer el objeto y colectivos a medir.

## 9. Fin

Proceso de publicación de la información.

## 10. Etapas del Proceso

**1.** Como primer paso el Subdirector de Calidad propone el objeto de la encuesta para medir la utilización/satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales y servicios, usando como referencia los objetivos definidos en las distintas políticas de la ETSIM-UPM, así como la Política de Calidad y el Manual de Sistema de Gestión de la Calidad de la ETSIM-UPM.

**2.** Una vez establecidos, la Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM debe definir los objetivos del estudio y seleccionar las herramientas que son necesarias para realizar la medición.

**3.** A continuación, la Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM elabora una muestra de los colectivos a medir y los instrumentos de medición a aplicar en cada caso.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR 15	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 2008-11-18	<b>FECHA DE REVISIÓN</b> 2008-11-06	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b> 00

4. Después la Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM recoge la información cumpliendo con los criterios de fiabilidad y exhaustividad previstos. En el caso de que los datos no sean suficientes se volverá a recoger más información.

5. la Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM analiza los resultados, y si éstos no son satisfactorios, se reúnen con los propietarios de los procesos afectados para definir las acciones de mejora necesarias.

6. Todo ello, resultados y acciones de mejora si los hubiere, los recoge la Subdirección de Calidad de la ETSIM-UPM en un informe completo, Informe Sectorial de Análisis de Resultados, orientado a la unidad organizativa para la que se destina. Además, se genera una versión de este informe reducida destinada a su publicación en las páginas web de la ETSIM-UPM.

7. Por último, se ejecuta el proceso PR 04 Publicación de la Información sobre Titulaciones que oferta la ETSIM-UPM para el informe en su versión reducida.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>		 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

## 11. Flujograma



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

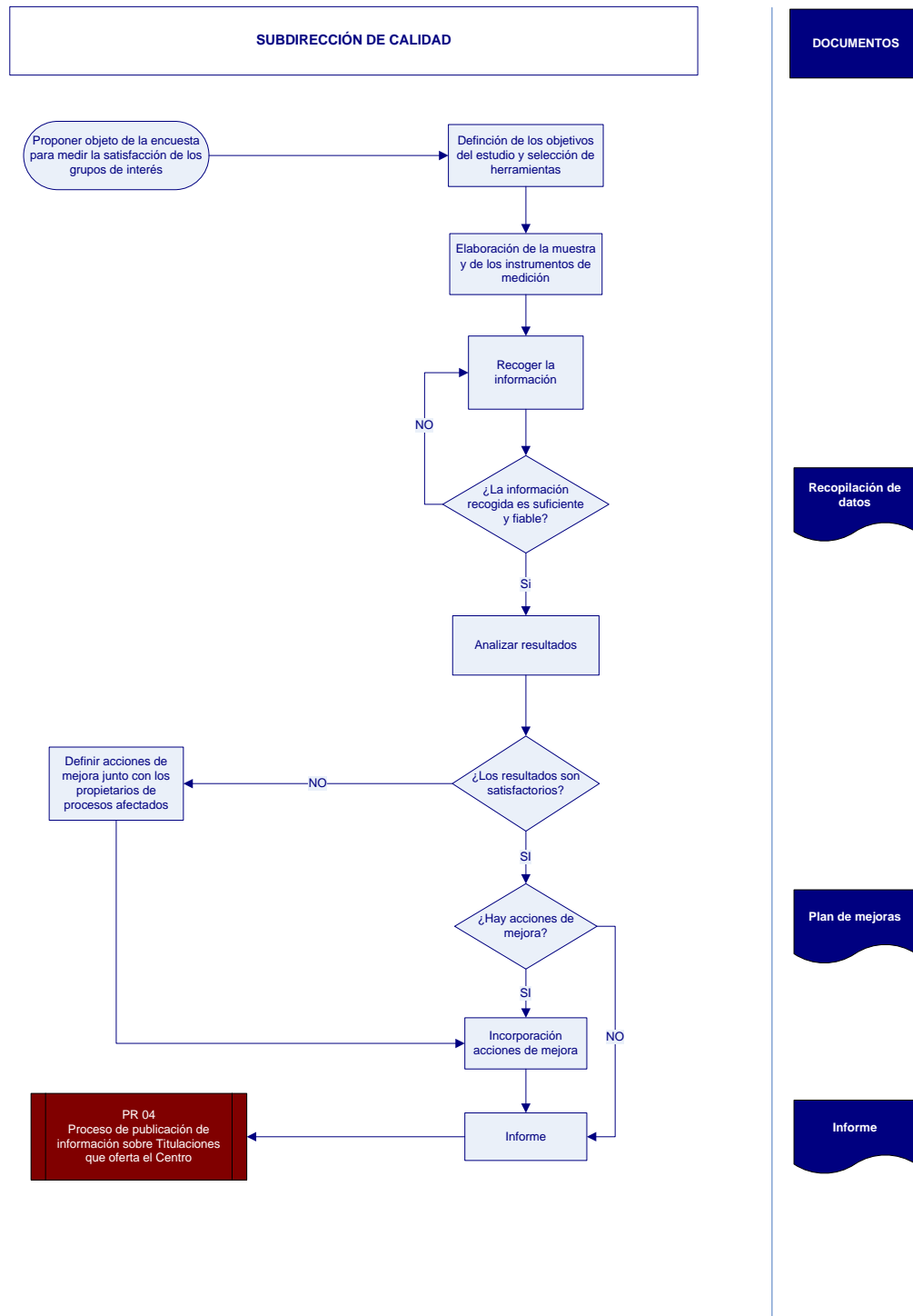
CÓDIGO  
PR 15

FECHA DE  
APROBACIÓN  
2008-11-18

FECHA DE REVISIÓN  
2008-11-06

NÚMERO DE REVISIÓN  
00

PR 15  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR 15	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b> 2008-11-18	<b>FECHA DE REVISIÓN</b> 2008-11-06	<b>NÚMERO DE REVISIÓN</b> 00

## 12. Indicador de Seguimiento

- Tamaño de Muestra de cada estudio y margen de error.
- Número de acciones de Mejora planteadas a raíz del proceso.
- Cobertura del proceso: Servicios y colectivos analizados.
- Número de descargas desde la web de la ETSIM-UPM del documento publicado

## 13. Documentos de referencia


- Manual de Calidad.
- Normativa de protección de datos.

## 14. Evidencias o registros

- Conjunto de indicadores.
- Fichas Técnicas.
- Marco muestral.
- Unidades Muestreadas.
- Cuestionarios.
- Informe Final de Resultados.

## 15. Revisión procedimiento

La revisión del presente procedimiento se realizará cuando surja la necesidad como consecuencia de modificaciones producidas en el proceso, identificadas a raíz del desarrollo de una Autoevaluación (Proceso de Autoevaluación y Revisión Anual de los Planes. PR 02) o del propio funcionamiento del mismo.

 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID</b> <b>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE</b> <b>INGENIEROS DE MINAS</b>	 <small>ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</small>	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN 00

## 16. Definición de conceptos

ESTUDIOS: Son un conjunto de tareas que emplean instrumentos de recogida de datos de las ciencias sociales para procurar información sobre determinados aspectos organizacionales y/o sociolaborales.

FASES DE INVESTIGACIÓN: Sada uno de los apartados en que se divide un estudio y que contribuyen a su realización. Genéricamente son:

- planteamiento del problema,
- definición de la muestra,
- definición de los instrumentos de recogida de información,
- trabajo de campo y
- análisis.

TAREAS: Cada una de las actividades específicas a realizar para completar una fase de investigación.

## 17. Anexo

18. ANX-PR15-01 Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la UPM

19. ANX-PR15-02 Encuesta de Satisfacción del Profesorado de la UPM

20. ANX-PR15-03 Encuesta de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios de la UPM



 <b>POLITÉCNICA</b>	<b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS</b>	 ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIEROS DE MINAS	
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN</b>			
CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN  00

## ANX-PR15-01 Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la UPM



**UNIVERSIDAD POLITECNICA DE MADRID**  
Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES**  
CURSO 2008 / 2009

Para mejorar la calidad de la enseñanza y de todos los servicios y recursos que afectan a tu vida de estudiante en la UPM, te pedimos que dediques unos minutos para que respondas a este cuestionario con la máxima veracidad, según tu experiencia.

¡GRACIAS por ayudarnos a mejorar!

### DATOS GENERALES DEL ALUMNO/A

- Sexo     01 Hombre                                   02 Mujer
- Edad    \_\_\_\_\_ años
- Señala a qué curso o cursos pertenecen las asignaturas en las que has estado matriculado en el curso 2007-2008:  
 1º                 2º                 3º                 4º                 5º                 6º
- Indica tus años de permanencia en la UPM:  
 01 1 - 2 años     02 3 - 4 años     03 5 - 6 años     04 7 - 8 años     05 Más de 8 años
- ¿Has compatibilizado tus estudios universitarios con trabajo, en el último año?  
 01 NO, nunca                                   03 Sí, a tiempo parcial                                   04 Sí, a tiempo completo  
 02 Sí, ocasionalmente
- CENTRO en el que estás matriculado:  
 01 E.T.S. Arquitectura                                   13 E.U. de Arquitectura Técnica  
 02 E.T.S.I. Aeronáuticos                                   14 E.U. de Informática  
 03 E.T.S.I. Agrónomos                                   15 E.U.I.T. Aeronáutica  
 04 E.T.S.I. Caminos, Canales y Puertos                                   16 E.U.I.T. Agrícola  
 05 E.T.S.I. Industriales                                   17 E.U.I.T. Forestal  
 06 E.T.S.I. Minas                                   18 E.U.I.T. Industrial  
 07 E.T.S.I. Montes                                   19 E.U.I.T. Obras Públicas  
 08 E.T.S.I. Navales                                   20 E.U.I.T. Telecomunicación  
 09 E.T.S.I. Telecomunicación  
 10 E.T.S.I. Topografía, Geodesia y Cartografía  
 11 Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (INEF)  
 12 Facultad de Informática
- De los que aparecen en la pregunta anterior (Por ejemplo, el Código 01 de la E.T.S. Arquitectura), indica el código de Centro de la BIBLIOTECA de la UPM que utilizas habitualmente:                                  Código \_\_\_\_\_

### INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO

Por favor, indica el grado de SATISFACCIÓN que, como estudiante de la UPM, tienen para ti los siguientes aspectos.

Las preguntas tienen una respuesta con una escala de 4 a 1, entendiéndose el 4 con la valoración más alta y el 1 la más baja. Para responder señala con una X el número que mejor refleje tu opinión.

Si no has utilizado el servicio o recurso marca la opción correspondiente. Por ejemplo:

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio	NO USO
Salas polivalentes para trabajo en grupo	4	<b>X</b>	2	1
Bolsa de empleo	4	3	2	<b>X</b>



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN  00
-----------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------

**A) Satisfacción sobre EL PROCESO FORMATIVO**

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
<b>a.1. Plan de Estudios y su estructura</b>					
1. Distribución y secuencia de las asignaturas en el plan de estudios	4	3	2	1	
2. Coherencia entre el número de créditos reconocidos a cada asignatura y la extensión del temario y la carga de trabajo exigida	4	3	2	1	
<b>a.2. Organización del proceso de enseñanza-aprendizaje</b>					
3. Información recibida sobre objetivos, metodología, medios de evaluación, etc. ("Guías docentes")	4	3	2	1	
4. Distribución de horarios de clases, exámenes, tutorías... para facilitar la planificación de tu estudio	4	3	2	1	
5. Coordinación entre el profesorado de las distintas asignaturas	4	3	2	1	
6. Coordinación entre la teoría y las prácticas de las asignaturas	4	3	2	1	
7. Número de estudiantes por clase	4	3	2	1	
8. Materiales de estudio	4	3	2	1	
9. Metodologías con participación activa del estudiante en el aula (trabajo en grupo, resolución de proyectos...)	4	3	2	1	
10. Recursos en Internet para apoyo a tu aprendizaje (foros, material de consulta on-line...)	4	3	2	1	0
<b>a.3. Evaluación</b>					
11. Coherencia entre los objetivos, la materia impartida y lo que se exige para aprobar	4	3	2	1	
12. Eficacia de los medios de evaluación (exámenes, trabajos)	4	3	2	1	
13. Objetividad de las calificaciones obtenidas	4	3	2	1	
14. Revisión de las calificaciones de los exámenes	4	3	2	1	0
<b>a.4. Tutorías</b>					
15. Apoyo y orientación en tu aprendizaje ("Tutorías de asignaturas")	4	3	2	1	0
16. Orientación para planificar tu itinerario académico ("Tutoría curricular")	4	3	2	1	0
17. Tutoría "on-line" (mediante correo electrónico, plataforma virtual)	4	3	2	1	0
<b>a.5. Profesorado</b>					
18. Calidad docente del profesorado, en general	4	3	2	1	
<b>a.6. Conocimientos y formación adquiridos</b>					
19. Conocimientos teóricos específicos propios de la carrera, recibidos hasta ahora	4	3	2	1	
20. Preparación práctica específica propia de la carrera, recibida hasta ahora	4	3	2	1	
21. Formación que facilita el desarrollo de habilidades personales (trabajo en equipo, comunicación oral y escrita, capacidad de iniciativa, etc.)	4	3	2	1	

**RESPONDE A ESTE BLOQUE, SÓLO SI INGRESASTE EN LA UPM EN EL AÑO 2007, SI NO PASA AL APARTADO B.**

<b>a.7. Programas de acogida</b>					
22. Recursos y pruebas de autoevaluación para mejorar los conocimientos ("Punto de Inicio")	4	3	2	1	0
23. "Cursos 0" dirigidos a nivelar y cubrir las carencias de conocimiento al iniciar la carrera	4	3	2	1	0
24. Actividades de acogida al ingresar en tu Escuela o Facultad para facilitar tu adaptación a la Universidad (mentoría, jornadas...)	4	3	2	1	0

**B) INSTALACIONES y SERVICIOS para el proceso formativo**

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
<b>b.1. Aulas y Laboratorios</b>					
25. Aulas de teoría	4	3	2	1	
26. Talleres y laboratorios, y su equipamiento	4	3	2	1	
27. Aulas de exámenes	4	3	2	1	
28. Salas de informática de libre acceso, ciberteca	4	3	2	1	0
29. Salas polivalentes para trabajo en grupo	4	3	2	1	0
<b>b.2. Servicios Informáticos y Telemáticos</b>					
30. Correo electrónico UPM	4	3	2	1	0
31. Calidad de la conectividad de la Red Inalámbrica WIFI	4	3	2	1	0
32. Recepción de notas mediante SMS	4	3	2	1	0
33. Consultas administrativas, matriculación "on-line"	4	3	2	1	0
34. Calidad de la conectividad a "Politécnica Virtual"	4	3	2	1	0
35. Servicios Web de la UPM	4	3	2	1	0
36. Servicios Web que proporciona tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
<b>b.3. Servicios de BIBLIOTECA de la UPM, que utilizas habitualmente</b>					
37. Confortabilidad de la biblioteca	4	3	2	1	0
38. Disponibilidad de puestos de lectura y estudio	4	3	2	1	0
39. Plazos y condiciones de préstamo domiciliario	4	3	2	1	0
40. Fondos bibliográficos disponibles	4	3	2	1	0
41. Amplitud horaria de la biblioteca	4	3	2	1	0
42. Servicio de préstamo de portátiles	4	3	2	1	0



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN  00
-----------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------

**C) PRÁCTICAS EN EMPRESAS, ORIENTACIÓN LABORAL y MOVILIDAD**

**RESPONDE A ESTE BLOQUE DE PREGUNTAS SI ERES UN ESTUDIANTE DE LOS ÚLTIMOS CURSOS DE LA TITULACIÓN, SI NO PASA AL APARTADO D.**

Si no has participado en el programa o servicio marca la casilla correspondiente.

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
<b>c.1. Prácticas Empresariales</b>					
43. Orientación y apoyo en tu Escuela o Facultad para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
44. Orientación y apoyo del COIE para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
45. Diversidad de la oferta para realizar prácticas en empresas	4	3	2	1	0
46. Calidad de las prácticas en empresas, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
47. Reconocimiento académico de las prácticas en empresas	4	3	2	1	0
<b>c.2. Orientación para el empleo</b>					
48. Orientación sobre salidas profesionales	4	3	2	1	0
49. Cursos sobre técnicas de búsqueda de empleo	4	3	2	1	0
50. Bolsas de empleo	4	3	2	1	0
<b>c.3 Programas de MOVILIDAD (Erasmus...)</b>					
51. Información sobre programas de movilidad	4	3	2	1	0
52. Diversidad de la oferta para la movilidad	4	3	2	1	0
53. Tramitación de los programas de movilidad	4	3	2	1	0
54. Calidad de los programas de movilidad, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
55. Reconocimiento académico de la movilidad	4	3	2	1	0

**D) SERVICIOS GENERALES, de EXTENSIÓN UNIVERSITARIA y para la PARTICIPACIÓN**

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio		NO USO
<b>d.1. Secretaría</b>					
56. Eficacia de funcionamiento de la Secretaría	4	3	2	1	0
57. Atención y amabilidad del personal de Secretaría	4	3	2	1	0
58. Horario de Secretaría	4	3	2	1	0
<b>d.2. Cafetería y servicio de comedor</b>					
59. Relación calidad-precio	4	3	2	1	0
60. Limpieza e higiene de la cafetería	4	3	2	1	0
61. Atención y amabilidad del personal de cafetería	4	3	2	1	0
62. Confortabilidad de las instalaciones de la cafetería	4	3	2	1	0
<b>d.3 Servicio de reprografía y publicaciones</b>					
63. Eficacia del servicio de reprografía	4	3	2	1	0
64. Eficacia del servicio de publicaciones, librería	4	3	2	1	0
<b>d.4. Carnet UPM</b>					
65. Utilidad del carnet de la UPM	4	3	2	1	0
<b>d.5. Servicios de apoyo</b>					
66. Servicio de atención psicológica	4	3	2	1	0
67. Servicio médico	4	3	2	1	0
68. Facilidades para estudiantes con alguna discapacidad	4	3	2	1	0
69. Orientación para alumnos no residentes en Madrid	4	3	2	1	0
<b>d.6. Cultura, ocio, deportes</b>					
70. Oferta de actividades deportivas	4	3	2	1	0
71. Instalaciones deportivas de la UPM	4	3	2	1	0
72. Oferta de actividades culturales	4	3	2	1	0
73. Asociaciones de estudiantes	4	3	2	1	0
<b>d.7. Información y Participación del estudiante</b>					
74. Información y formación sobre representación estudiantil	4	3	2	1	0
75. Servicios que ofrece la Delegación de Alumnos	4	3	2	1	0
76. Procedimientos para realizar sugerencias, reclamaciones y quejas, o para recoger la opinión de los estudiantes	4	3	2	1	0
77. Fuentes y canales de información sobre el funcionamiento cotidiano de la Universidad y de tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
<b>d.8. Becas y Ayudas económicas</b>					
78. Información sobre las ayudas económicas (becas de inicio, becas de comedor, doble titulación...)	4	3	2	1	0
79. Información sobre las convocatorias de Becas de Colaboración en la UPM o en tu Escuela o Facultad	4	3	2	1	0
80. Calidad de las becas de colaboración, como experiencia formativa	4	3	2	1	0
81. Tramitación de becas y ayudas económicas	4	3	2	1	0



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID  
 ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE  
 INGENIEROS DE MINAS**



**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

CÓDIGO PR 15	FECHA DE APROBACIÓN 2008-11-18	FECHA DE REVISIÓN  2008-11-06	NÚMERO DE REVISIÓN  00
-----------------	--------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------

**E) VALORACION GLOBAL de la SATISFACCIÓN COMO ESTUDIANTE de la UPMD**

	Muy satisfactorio		Muy insatisfactorio	
82. Elección de la titulación que estudias	4	3	2	1
83. Elección de la Universidad	4	3	2	1

**F) De todas las CUESTIONES PLANTEADAS, por favor, selecciona aquellos aspectos que consideres MÁS IMPORTANTES, en los que la UPM ha de ofrecer un servicio excelente.**

Señala como **máximo 5 aspectos** marcando con una **X** el número de la pregunta que desees seleccionar.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81									

**G) OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**

**¡Gracias por tu colaboración!**