



Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
2.1. <i>Ámbito material (y/o subjetivo):</i>	2
2.2. <i>Hitos de inicio y fin:</i>	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
6.1 <i>Resumen de actuaciones</i>	3
6.2 <i>Diseño de los cuestionarios</i>	3
6.3 <i>Calendario para la realización de encuestas</i>	4
6.4 <i>Comprobación de datos y puesta a punto de la plataforma ATENEA</i>	4
6.5 <i>Difusión</i>	4
6.6 <i>Desarrollo del proceso de encuestas</i>	4
6.7 <i>Resultados de las encuestas</i>	5
6.8 <i>Valoración de la información recogida</i>	5
7. DIAGRAMA DE FLUJO	6
.....	6
8. SEGUIMIENTO	6
<i>Indicadores del procedimiento</i>	6
9. REGISTRO Y ARCHIVO	7
10. ANEXO	7


Tabla de cambios:

Nº revisión	Fecha	Modificación
v2.0	Abril 2018	Edición inicial
v3.0	Julio 2025	Actualización: revisión denominaciones, adaptación a IT001, lenguaje inclusivo, modificaciones en formularios

- Elaborado por: Área de Calidad y Mejora
- Revisado por: Secretariado de Innovación Docente y Calidad
- Aprobado por: Vicerrectorado de Política Académica



 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16>

CSV: 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	22/07/2025 09:11:00	
MARIA PILAR RIVERO GRACIA	Directora de Secretariado de Innovación Docente y Calidad	22/07/2025 09:51:00	
LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR	Vicerrector de Política Académica	22/07/2025 12:37:00	



1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el proceso para obtener información sobre la satisfacción del PDI y del PTGAS implicado en la impartición y/o gestión de una titulación de grado o máster universitario que sirva como elemento de reflexión para la mejora de la titulación.

2. ALCANCE

2.1. Ámbito material (y/o subjetivo):

Este procedimiento será de aplicación al PDI y PTGAS implicado en las titulaciones oficiales de grado y máster universitario impartidas en la Universidad de Zaragoza.

2.2. Hitos de inicio y fin:

El procedimiento se aplicará con carácter anual: dará comienzo, en ausencia de propuestas de modificación de cuestionarios, con el establecimiento de las fechas de realización de las encuestas para el curso que corresponda y finalizará con la publicación en la web del informe final de la campaña de encuestas.

3. NORMATIVA

La normativa de aplicación a este procedimiento se encuentra disponible en los siguientes enlaces:

Normativa vigente: calidad de las titulaciones:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-titulaciones>

Normativa vigente: protección de datos:

<https://protecciondatos.unizar.es/> (apartado "Legislación")

4. DEFINICIONES

Sistema Interno de Garantía de Calidad de una titulación (SIGC): Conjunto de políticas y procedimientos que permiten una gestión sistematizada y ordenada de todos los procesos y que, teniendo en cuenta a los grupos de interés, incorporan el ciclo de la mejora continua, mediante mecanismos para la medición, evaluación y revisión de los resultados obtenidos.

Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación (CEC): Órgano que tiene la competencia para elaborar el Informe de Evaluación de la Calidad en el que se incluirán las conclusiones del análisis y evaluación periódica de la calidad de la planificación, organización y desarrollo de la titulación en todos sus ámbitos a partir del análisis de sus indicadores, los resultados de las encuestas, así como aquellos informes, estudios o consultas que considere relevantes a tal fin.

Comisión de Garantía de la Calidad (CGC): Órgano encargado de evaluar anualmente la planificación y desarrollo de la titulación a partir de la información proporcionada por sus diversos procedimientos de recogida de información y por sus indicadores fundamentales.

Personal Docente e Investigador (PDI): Personal funcionario, laboral o contratado que, en el ámbito de la Universidad, desempeña principalmente las funciones de docencia en enseñanzas oficiales, de investigación, transferencia del conocimiento.

Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS): Conjunto de profesionales, funcionarios o laborales, que desarrollan en la Universidad funciones de carácter técnico, económico, de gestión administrativa, de apoyo, asesoramiento y asistencia, orientadas al adecuado funcionamiento de los distintos servicios universitarios, así como al soporte a las actividades académicas, investigadoras y de gestión institucional.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16>

CSV: 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	22/07/2025 09:11:00	
MARIA PILAR RIVERO GRACIA	Directora de Secretariado de Innovación Docente y Calidad	22/07/2025 09:51:00	
LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR	Vicerrector de Política Académica	22/07/2025 12:37:00	



Responsable de la coordinación del título: PDI que coordina las actividades de las diferentes asignaturas y módulos para asegurar que son adecuados a los objetivos de aprendizaje de la titulación, conduce los procesos periódicos de evaluación del título y propone e impulsa las acciones de mejora continua.

5. RESPONSABLES [ordenados alfabéticamente]

- Administrador/a del Centro
Área de Calidad y Mejora (ACM)
Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación (CEC)
Comisión de Garantía de la Calidad (CGC)
Responsable de la coordinación del título (RcTit)
Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ)
Vicerrectorado/s con competencias en materia de política/ordenación académica y calidad

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Resumen de actuaciones

Table with 2 columns: Responsable and Acción. Rows include Vicerrectorado/s con competencias en materia de política/ordenación académica y calidad, SICUZ / ACM, ACM, and Comisiones de Evaluación de la Calidad de la Titulación.

6.2. Diseño de los cuestionarios

6.2.1. Responsables para el diseño de cuestionarios

La evaluación de la satisfacción y opinión general del PDI implicado en las titulaciones tiene por objeto identificar carencias, deficiencias u oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- Diseño y planificación de la titulación y de las diversas asignaturas bajo la responsabilidad de cada docente.
- Coordinación y calidad general del desarrollo de la titulación, así como de las diversas asignaturas en las que está implicado cada docente.
- Recursos y condiciones generales bajo las que se desarrolla la actividad docente en dicha titulación.

La evaluación de la satisfacción del PTGAS tiene por objeto identificar carencias, deficiencias u oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- Las instalaciones e infraestructuras para la gestión e impartición del título.
- La organización y gestión general del título, incluido su sistema interno de gestión de la calidad.

Los cuestionarios sobre la satisfacción del PDI y del PTGAS con la titulación y los servicios son elaborados y aprobados por el vicerrectorado con competencias en materia de política académica y calidad y serán objeto de publicación en la página web, junto con el resto de cuestionarios para la evaluación y seguimiento de la calidad de las titulaciones oficiales de grado y máster universitario (https://encuestas.unizar.es/formularios).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16

Table with 3 columns: CSV, Organismo, and Fecha. Includes digital signature information for MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ, MARIA PILAR RIVERO GRACIA, and LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR.





6.2.2. Incorporación/modificación del cuestionario a la plataforma ATENEA

El Área de Calidad y Mejora (ACM) remitirá al área responsable del soporte técnico del SICUZ los cuestionarios para su carga en la plataforma informática, realizando las comprobaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

6.3. Calendario para la realización de encuestas

El cuestionario estará disponible a partir de la finalización del periodo docente del segundo semestre hasta finales del mes de junio.

Las fechas concretas de apertura y cierre de cada encuesta se publicarán en la siguiente página web: <https://encuestas.unizar.es/fechas-de-realización>

6.4. Comprobación de datos y puesta a punto de la plataforma ATENEA

La plataforma ATENEA integra información procedente de distintas bases de datos de la Universidad de Zaragoza (ODILE y PEOPLE) permitiendo la automatización de todas las acciones relacionadas con el procedimiento tales como:

- Carga de coordinadores/as de las titulaciones y otros cargos o agentes del SIGC (BD: PEOPLE)
- Carga de docentes con carga docente en titulaciones de grado o máster impartidas en la Universidad de Zaragoza en un curso académico concreto (BD: ODILE).
- Carga de PTGAS adscrito a un centro universitario con estudiantes matriculados en titulaciones de grado o master universitario en un curso académico concreto (BD: PEOPLE). Se incluye el personal procedente de secretarías de centro y departamento, reprografía, conserjería, talleres y laboratorios y otros colectivos minoritarios.

El área de aplicaciones del SICUZ, como responsable, en coordinación con el Área de Calidad y Mejora, serán los encargados de la puesta a punto de la plataforma y de la comprobación de su correcto funcionamiento con la antelación necesaria al inicio del periodo de encuestas para resolver posibles incidencias.

6.5. Difusión

El Área de Calidad y Mejora será la responsable de coordinar todas las acciones necesarias para la difusión de la campaña de encuestas entre la comunidad universitaria a través de todos los medios a su alcance.

Además, corresponde a la persona responsable de la coordinación de la titulación, en colaboración con el Área de Calidad y Mejora, asegurar la adecuada difusión de la disponibilidad del cuestionario de Satisfacción del PDI con la titulación y los servicios entre el profesorado y de fomentar su participación.

También corresponde al administrador/a del centro, en colaboración con el Área de Calidad y Mejora, asegurar la adecuada difusión de la disponibilidad del cuestionario de evaluación de la satisfacción del PTGAS entre el PTGAS y de fomentar su participación.

6.6. Desarrollo del proceso de encuestas

El cuestionario de Satisfacción del PDI con la titulación y los servicios podrá ser cumplimentado por todo el profesorado que imparte docencia en estudios de grado y máster universitario en centros propios y adscritos de la Universidad de Zaragoza a través de la plataforma de encuestas ATENEA.

El cuestionario de evaluación de la satisfacción del PTGAS podrá ser cumplimentado por todo el PTGAS de los centros propios y adscritos en los que se imparten titulaciones de grado o máster a través de la plataforma de encuestas ATENEA.

El acceso a la plataforma puede realizarse desde un ordenador o desde cualquier otro dispositivo móvil, a través del enlace que figura en la página web <http://encuestas.unizar.es>. Para acceder es necesario introducir el NIP (número de identificación personal) y la contraseña administrativa.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16>

CSV: 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	22/07/2025 09:11:00	
MARIA PILAR RIVERO GRACIA	Directora de Secretariado de Innovación Docente y Calidad	22/07/2025 09:51:00	
LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR	Vicerrector de Política Académica	22/07/2025 12:37:00	



El Área de Calidad y Mejora junto con el SICUZ dará soporte técnico a las incidencias surgidas relativas tanto a la plataforma ATENEA como a la aplicación del procedimiento.

Las incidencias relacionadas con el contenido de los datos incorporados desde las BBDD de gestión a la plataforma ATENEA, serán derivadas por el ACM a quien corresponda.

6.7. Resultados de las encuestas

A través de la plataforma ATENEA los/as coordinadores/as de las titulaciones, decanos/as o directores/as y administradores/as de centro pueden generar los distintos informes elaborados a partir de los resultados obtenidos.

Los informes, con resultados globales, están disponibles en la página web http://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas para su consulta por cualquier usuario. Por su parte, los informes de titulación se publican en la web estudios.unizar.es.

En la siguiente tabla se especifican los distintos tipos de informe, así como el acceso a los mismos:

Table with 4 columns: Informes, Ámbito, Acceso, and a fourth column for specific roles like Coordinador/a, Decano/a, and Administrador/a. Rows include 'Satisfacción del PDI con la titulación y servicios' and 'Satisfacción del PTGAS'.

6.8. Valoración de la información recogida

La Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación (CEC), presidida por la persona responsable de la coordinación del título, será la responsable de valorar y analizar la información recogida sobre la satisfacción del PTGAS y del PDI.

Se incluirá en el orden del día de al menos una de las reuniones anuales de coordinación del título un punto en el que se aborden los aspectos principales fijados para la evaluación de la satisfacción del PDI y del PTGAS (apartado 6.2.1).

De acuerdo con lo establecido en los procedimientos [Q212] y [Q214], las conclusiones del análisis realizado se recogerán en el Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) del curso académico que corresponda, incluyéndose, en su caso, aquellas acciones de mejora derivadas de dichas las conclusiones en el Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM).

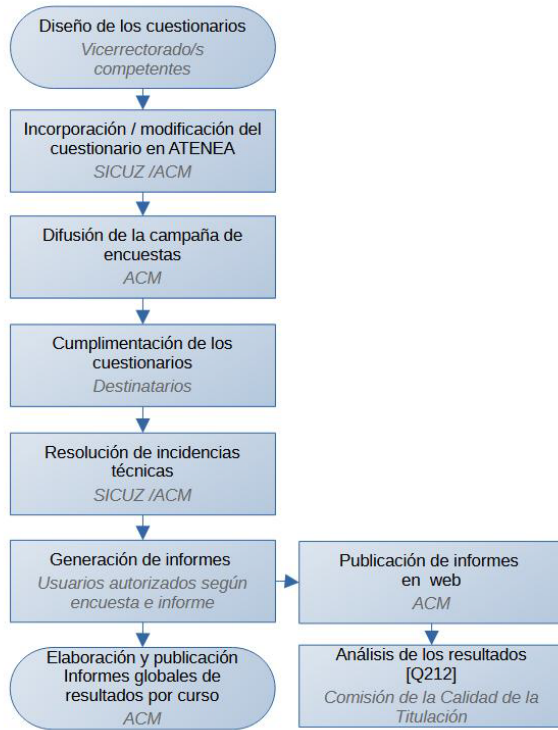
El Área de Calidad y Mejora incluirá los resultados agregados a nivel universidad en el informe final que realiza cada curso académico derivado de las encuestas incluidas en el SIGC de titulaciones, disponibles en la web: https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16

Table with 4 columns: CSV, Organismo, Página, and a QR code. Rows include digital signature details for MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ, MARIA PILAR RIVERO GRACIA, and LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR.



7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Indicadores del procedimiento

Anualmente, se hará un seguimiento de los siguientes indicadores de procedimiento:

- Informes en ATENEA:
 - Descripción: Disponibilidad de informes en ATENEA finalizado el plazo de apertura de las encuestas.
 - Forma de obtención: Descarga ATENEA.
 - Responsable: ACM / SICUZ
 - Valor a alcanzar: 100%
- Publicación de informes:
 - Descripción: Publicación de informes tanto por cada titulación como de resultados globales antes del final del año de finalización del curso académico de referencia.
 - Forma de obtención: Publicados en web.
 - Responsable: ACM / SICUZ
 - Valor a alcanzar: 100%

El procedimiento será revisado anualmente, a la vista de los resultados obtenidos.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16>
 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16

CSV: 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	22/07/2025 09:11:00	
MARIA PILAR RIVERO GRACIA	Directora de Secretariado de Innovación Docente y Calidad	22/07/2025 09:51:00	
LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR	Vicerrector de Política Académica	22/07/2025 12:37:00	



9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento son:

- Informes derivados de la plataforma ATENEA.

Los informes por titulación serán generados desde la plataforma ATENEA, pudiendo ser consultados por las personas con acceso en todo momento. A su vez, se publicarán en la web:

<https://estudios.unizar.es/>.

Los informes agregados a nivel de Universidad se publicarán en:

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

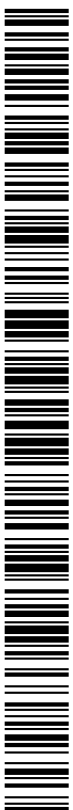
- Informe final de resultados.

El informe final por cada curso académico se publicará en:

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

10. ANEXO

No procede



3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16>

CSV: 3d9abc1672e99b8552e626711e8a7a16	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	22/07/2025 09:11:00	
MARIA PILAR RIVERO GRACIA	Directora de Secretariado de Innovación Docente y Calidad	22/07/2025 09:51:00	
LUIS ALBERTO MORELLÓN ALQUÉZAR	Vicerrector de Política Académica	22/07/2025 12:37:00	