



Universidad  
Carlos III de Madrid  
Consejo Social

**PROCEDIMIENTO DE:  
Encuestas de calidad sobre los  
servicios universitarios**

Nº de procedimiento: 13/22  
Tipo de procedimiento: Específico


**PROCEDIMIENTO: ENCUESTAS DE CALIDAD SOBRE LOS SERVICIOS  
UNIVERSITARIOS**

1. Objeto
2. Alcance
3. Descripción del procedimiento
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Normativa aplicable
7. Documentación de referencia y formatos
8. Control de modificaciones

Elaborado el 13/02/2015

Revisado el 6/08/2015

Aprobado el 17/12/2015

 <p>Universidad Carlos III de Madrid Consejo Social</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE:</b> <b>Encuestas de calidad sobre los servicios universitarios</b></p>	<p>Nº de procedimiento: 13/22 Tipo de procedimiento: Específico</p>
--	--	---

## 1. Objeto.

Este procedimiento se refiere a todos los procesos a llevar a cabo para promover, realizar, analizar y difundir las Encuestas de Calidad percibida sobre los Servicios Universitarios por parte de los Estudiantes y los integrantes de los colectivos del PAS y del PDI en la UC3M, que de forma continuada lleva a cabo la Universidad por iniciativa del Consejo Social. Esta actividad tiene como fin la mejora de la calidad de los servicios universitarios en la UC3M.


## 2. Alcance.

- Secretaría del Consejo Social.
- Pleno del Consejo Social.
- Agentes internos: Dirección Económico Financiera, Gerencia, Servicios Universitarios de la UC3M, Colectivos de Estudiantes, PDI y PAS, Órganos de Gobierno de la UC3M.
- Agentes externos: Empresa externa contratada

## 3. Descripción del Procedimiento.

Una vez aprobada por el Consejo Social, dentro de su plan de actuación y presupuesto anual, la realización de Encuestas de percepción de la Calidad de los Servicios Universitarios, conjuntamente con la Dirección Económico Financiera y Gerencia, se determina el pliego de condiciones para la contratación externa de la realización de estas Encuestas. La secretaría del Consejo Social participa en el proceso de contratación, durante la realización de las encuestas y en la supervisión y difusión del Informe final.


### 3.1. Sumario de las fases del Procedimiento:

 <p>Universidad Carlos III de Madrid Consejo Social</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE:</b> <b>Encuestas de calidad sobre los servicios universitarios</b></p>	<p>Nº de procedimiento: 13/22 Tipo de procedimiento: Específico</p>
--	--	---

1. Elaboración del pliego de condiciones.
2. Publicación del anuncio de licitación.
3. Adjudicación del concurso.
4. Confección de los cuestionarios.
5. Realización de las Encuestas y elaboración del Informe provisional.
6. Supervisión de los Informes entregados por la Empresa Externa.
7. Informe al pleno y difusión de los Informes sobre las Encuestas elaboradas por la Empresa Externa.


### **3.2. Descripción de las fases del Proceso:**

1. Elaboración conjunta entre Gerencia, la Oficina Económica y la Secretaría del Consejo Social del pliego de condiciones para la realización de las Encuestas. En relación al contenido de los Informes a realizar, la Secretaría del Consejo Social atiende a estudios específicos solicitados por la Universidad (SERINT, Impacto Plan Bolonia, ...).  
(Secretaría del Consejo Social, Dirección Económico Financiera, Gerencia y Consejo Social).
2. Envío al BOE, para su publicación, el anuncio de la convocatoria del procedimiento abierto para la adjudicación del servicio. (Dirección Económico Financiera).
3. Resolución del concurso. De acuerdo con la Ley de Contratos y siguiendo el procedimiento interno de la Universidad, se resuelve el concurso y se publican los documentos en la web. (Secretaría del Consejo Social, Dirección Económico Financiera, Servicio Jurídico, Gerencia).
4. Una vez producida la adjudicación del concurso público (Secretaría del Consejo Social, Dirección Económico Financiera), se procede a la confección del cuestionario. Se realiza una consulta interna a los órganos de gobierno y servicios universitarios, para recoger posibles temas de interés para la Universidad y/o

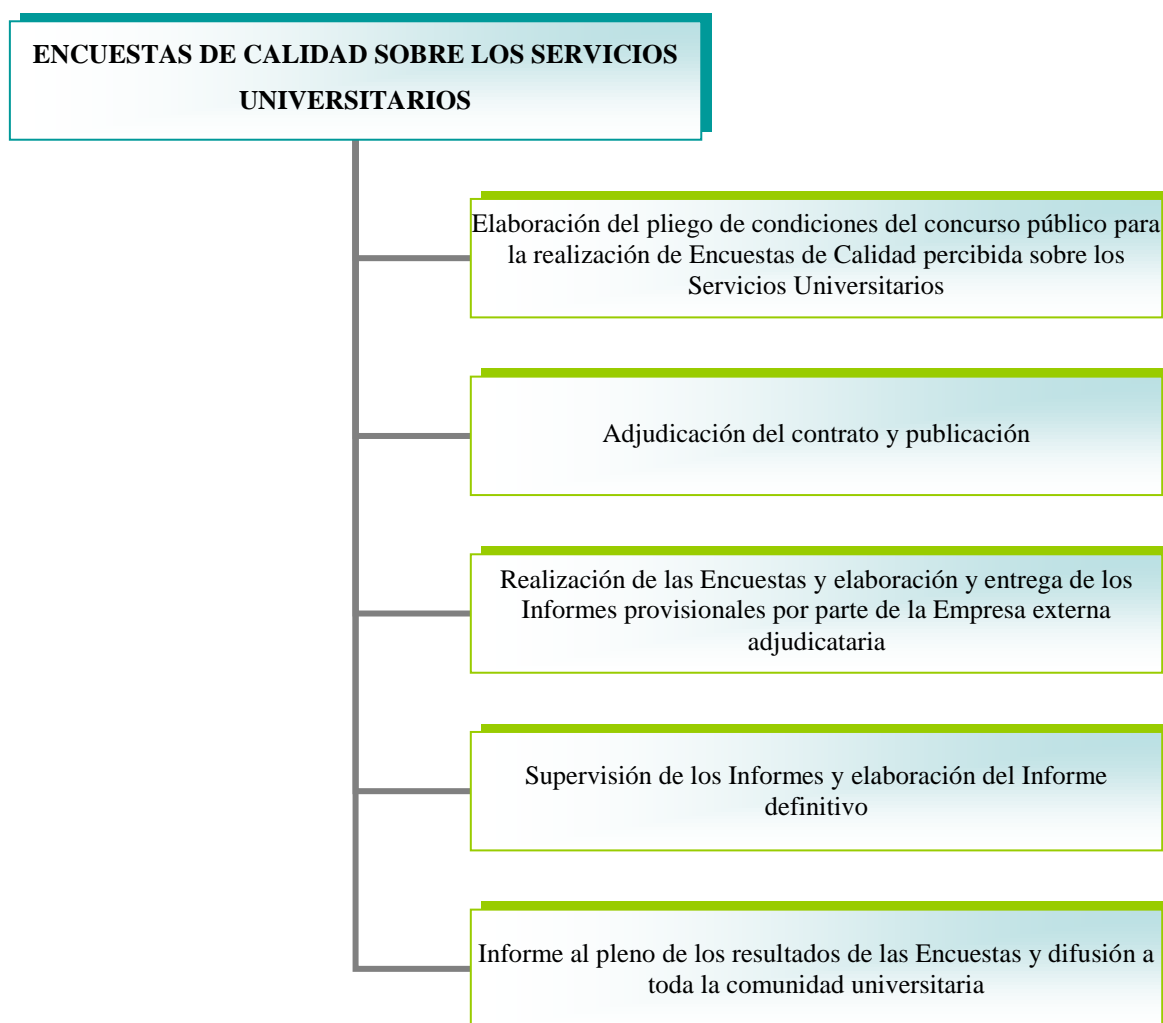
 <p>Universidad Carlos III de Madrid Consejo Social</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE:</b> <b>Encuestas de calidad sobre los servicios universitarios</b></p>	<p>Nº de procedimiento: 13/22 Tipo de procedimiento: Específico</p>
--	--	---

Consejo Social que convendrían ser evaluados y conocer la opinión de los distintos colectivos que la componen.

5. La empresa adjudicataria del concurso procede a la realización de las Encuestas. La Secretaría del Consejo Social da soporte a las consultas sobre la realización de la encuesta. La empresa elabora el Informe provisional. (Secretaría del Consejo Social, Empresa Externa, Estudiantes, PDI y PAS).
6. La empresa adjudicataria elabora los informes provisionales (Empresa Externa) y el Consejo Social conjuntamente con Gerencia supervisan la calidad de los Informes finales entregados por la Empresa externa adjudicataria del contrato. (Secretaria del Consejo Social, Gerencia).
7. El informe definitivo se presenta en el Consejo de Gobierno. El pleno del Consejo Social es informado anualmente de los resultados de las Encuestas de Calidad percibida (Consejo Social). Los informes también son entregados a los órganos de gobierno de la Universidad para su posterior difusión (Secretaría del Consejo Social, Gerencia).


 <p>Universidad Carlos III de Madrid Consejo Social</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE:</b> <b>Encuestas de calidad sobre los servicios universitarios</b></p>	<p>Nº de procedimiento: 13/22 Tipo de procedimiento: Específico</p>
--	--	---

#### 4. Flujograma (diagrama descriptivo del proceso).



#### 5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación.

- Anualmente se analizará la duración de los plazos de cada una de las fases, así como las incidencias que se hayan producido.
- Seguimiento de la participación de los colectivos en las encuestas.
- Seguimiento de las recomendaciones y sugerencias realizadas.

 <p>Universidad Carlos III de Madrid Consejo Social</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE:</b> <b>Encuestas de calidad sobre los servicios universitarios</b></p>	<p>Nº de procedimiento: 13/22 Tipo de procedimiento: Específico</p>
--	--	---

## 6. Normativa aplicable.

- Ley 12/2002, de 18 de diciembre, de los Consejos Sociales de las Universidades Públicas de la Comunidad de Madrid (BOCM de 23 de diciembre de 2002).
- Decreto 49/2004, de 1 de abril, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Consejo Social de la Universidad Carlos III de Madrid (BOCM de 15 de abril de 2004).
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- En la página WEB del Consejo Social está relacionada la legislación actualizada propia del Consejo Social:

[http://portal.uc3m.es/portal/organizacion/web\\_consejo\\_social/normativa](http://portal.uc3m.es/portal/organizacion/web_consejo_social/normativa)

## 7. Documentación de referencia y formatos.

- Plan de actuación del Consejo Social.
- Presupuesto del Consejo Social.
- Cronograma con la planificación de los estudios de calidad.
- Pliegos de condiciones.
- Contrato.
- Actas del concurso de adjudicación del contrato.
- Cuestionarios.
- Informes provisionales y finales elaborados por la empresa adjudicataria.
- Presentaciones al Consejo Social y al Consejo de Gobierno.



Universidad  
Carlos III de Madrid  
Consejo Social

**PROCEDIMIENTO DE:**  
**Encuestas de calidad sobre los**  
**servicios universitarios**

Nº de procedimiento: 13/22  
Tipo de procedimiento: Específico

## 8. Control de modificaciones.

Edición y fecha	Fecha de modificación	Apartado modificado/ Resumen del cambio
Edición 00 (* Indicar aquí la fecha de aprobación)		