

**REGLAMENTO UCA/CG04/2013, DE 25 DE JUNIO DE 2013, POR EL  
QUE SE REGULA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS A LOS GRUPOS  
DE INTERÉS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ.**

**(Aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de junio de 2013.**

**BOUCA núm. 162)**

### **PREÁMBULO**

La Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades y su posterior modificación en la Ley 4/2007 de 12 de abril (LOMLOU), incorpora la calidad universitaria a través de la cultura de la evaluación y el establecimiento de mecanismos para el fomento de la excelencia, siendo ésta una de las metas fundamentales del sistema universitario español. El nuevo modelo de enseñanzas aporta una manera diferente de entender la universidad y sus relaciones con la sociedad, mediante una oferta de formación de calidad en respuesta a las necesidades del entorno. Así, en su artículo 31 referido a la “Garantía de la Calidad”, establece que la *“promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos: ... c) La mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades?”*. Para alcanzar dichos objetivos, la misma ley en el apartado 2 del artículo 31, señala que *“se cumplirán mediante el establecimiento de criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de... c) las actividades docente, investigadora y de gestión del profesorado universitario; y d) las actividades, programas, servicios y de gestión de los centros e instituciones de educación superior?”*.

En el contexto de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades, establece en su artículo 3 como uno de los “Objetivos del Sistema Universitario Andaluz” *“el fomento de la calidad y de la evaluación de las actividades universitarias con el fin de mejorar su rendimiento académico y social”*. Así, en su artículo 83 sobre “Evaluación de la Calidad” establece que *“la evaluación abarcará las funciones de docencia y gestión docente, investigación y gestión de administración y servicios, sirviendo de apoyo a la planificación universitaria al servicio de la excelencia. Sus resultados serán tenidos en cuenta en la financiación de las Universidades evaluadas.”*

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas universitarias Oficiales, exige que los nuevos Títulos, para su verificación, primero, y acreditación posterior, implementen un Sistema de Garantía de Calidad que recoja, entre otros aspectos:

*“ a) procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.*

*d) procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida y en su caso su incidencia en la revisión y mejora del título.*

e) *Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título.*  
...”

En este marco, la Universidad de Cádiz establece mecanismos para garantizar la calidad en el ámbito de la docencia, formación y gestión universitaria, desarrollando procedimientos para registrar y analizar la satisfacción de sus diferentes grupos de interés como elemento fundamental para la mejora continua.

Así, los Estatutos de la Universidad de Cádiz recogen estos aspectos. Por una parte, en su artículo 127 “Evaluación periódica de la docencia” establece que, *de acuerdo con la normativa vigente, todo Profesor será objeto de evaluación ordinaria, al menos cada cinco años y cuando así lo solicite expresamente, teniendo en cuenta en dicha evaluación, entre otros aspectos, las encuestas realizadas a los estudiantes.* Este artículo tiene su despliegue en el Programa DOCENTIA-UCA. Por otra parte, en su artículo 38, apartados 4 y 5, establece las competencias para el desarrollo de procedimientos de evaluación de la docencia y la elaboración de estudios para conocer la satisfacción de los miembros de la Universidad de Cádiz.

Para dar respuesta a las obligaciones estatutarias se desarrolla esta normativa que organiza las encuestas oficiales anuales dirigidas a la obtención de información sobre el grado de satisfacción con la docencia recibida por los alumnos y satisfacción con la institución en su conjunto.

## **CAPÍTULO I: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA DOCENCIA**

**Artículo 1.** *Organización y Planificación* de las encuestas de satisfacción con la docencia.

1. Para llevar a cabo la evaluación periódica de la docencia, tal como se recoge en el artículo 127 de los Estatutos de la UCA, punto c) del mismo, la Universidad planificará y aplicará una encuesta, anualmente, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los estudiantes con la docencia recibida.
2. La organización de los procesos de planificación de las encuestas será responsabilidad del vicerrectorado con competencia en materia de calidad, a través de la Unidad de Calidad y Evaluación, con la participación de los Directores o Decanos de los Centros y Directores de Departamentos, que validarán la planificación realizada.
3. La coordinación, aplicación, análisis y control de las encuestas, así como de sus resultados, será gestionada por la Unidad de Calidad y Evaluación.
4. La aplicación de las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia universitaria tendrá carácter obligatorio para el profesorado, de acuerdo con lo establecido en el artículo 127 de los Estatutos de la UCA. Aquellos profesores que no quieran tomar parte en este proceso deberán solicitarlo al vicerrector competente en materia de calidad que resolverá, oído al vicerrector competente en materia de profesorado.
5. La encuesta se aplicará en todas las asignaturas y grupos, tal y como figuren registrados en el Plan Docente aprobado para el curso correspondiente, en horario de clase.

**Artículo 2.** *Herramientas y procedimiento de recogida de información* sobre la satisfacción de los estudiantes con la docencia.

1. El procedimiento y las herramientas de recogida de información estarán diseñados de acuerdo con los criterios de fiabilidad y calidad estándares comparados. La Unidad de Calidad y Evaluación garantizará la validación previa de las herramientas utilizadas en el proceso.
2. La herramienta que se utilizará para obtener los datos de satisfacción del alumnado con la docencia universitaria será una encuesta, que constara, al menos, de los siguientes aspectos:
  - a) Cuestiones referidas a la Planificación de la Enseñanza y Aprendizaje.
  - b) Cuestiones referidas al Desarrollo de la Docencia.
  - c) Cuestiones referidas a los Resultados del Aprendizaje.
  - d) Adicionalmente, se registrarán algunas características de los estudiantes con relación a la asignatura, al objeto de complementar y facilitar la interpretación de los resultados.
3. Las condiciones que serán exigibles para aplicar la encuesta y dar validez a los resultados serán como mínimo las siguientes:
  - a) Se debe haber impartido, al menos, un 60% de la docencia de la asignatura.
  - b) El/los profesor/es de la asignatura debe/n haber impartido, al menos, 1 crédito. En el caso de enseñanzas de máster el mínimo exigible de docencia impartida será de 0,5 créditos.
  - c) El número de estudiantes presentes en el aula debe ser, al menos, el 50% de los que asisten normalmente a clase, y nunca inferior a 5
4. Se atenderán las solicitudes de los profesores que soliciten la aplicación de la encuesta en asignaturas que no cumplan con las condiciones establecidas en el apartado anterior. No obstante, en estos casos los informes de resultados derivados tendrán únicamente carácter informativo y, en ningún caso, formarán parte de los resultados generales de la Universidad de Cádiz, ni se contemplarán en procedimientos para la evaluación de la actividad docente.
5. La encuesta será cumplimentada bajo la supervisión de encuestadores formados y coordinados por la Unidad de Calidad y Evaluación que estarán encargados de presentar el proceso a los estudiantes, repartir el material, asegurarse de que se cumplen las condiciones exigibles mediante un registro de verificación de información y de custodiar las encuestas.
6. El profesor presente en el aula validará la información relativa a la asignatura que figura en el registro de verificación de información. Este documento, firmado por el profesor, un estudiante y el encuestador, servirá como evidencia de la realización de la encuesta y del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado 2.3.
7. Se contempla también la posibilidad de aplicar las encuestas mediante el uso de medios telemáticos. A tal fin, el Área de Informática de la Universidad de Cádiz pondrá a disposición los medios necesarios para ello, así como para el almacenamiento de las bases de datos resultantes y de los informes de resultados emitidos.
8. La aplicación de las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia será semestral:

- a) Las asignaturas semestrales que se imparten en el primer semestre serán encuestadas a partir de la segunda quincena del mes de noviembre.
  - b) Las asignaturas semestrales que se imparten en el segundo semestre y las anuales serán encuestadas a partir de la segunda quincena del mes de abril.
  - c) Las asignaturas anuales cuyos créditos teóricos se imparten únicamente durante el primer semestre, y aquellas asignaturas semestrales y/o anuales que finalizan el periodo lectivo antes de lo establecido en el calendario académico, serán planificadas y encuestadas extraordinariamente fuera de los periodos que se establezcan, siempre que cumplan con las condiciones exigibles de encuestación.
9. La Unidad de Calidad y Evaluación, con la participación de los Centros y Departamentos, garantizará la realización del proceso conforme al procedimiento de encuestación vigente.

**Artículo 3.** *Análisis de la Información, emisión de informes y reclamaciones.*

1. Una vez procesados y analizados los datos, la Unidad de Calidad y Evaluación remitirá un informe al profesorado con los resultados obtenidos en cada asignatura y grupo en los que imparta docencia. Asimismo, el informe incluirá los resultados a nivel de Departamento, Centro, Título y Universidad.
2. El profesorado dispondrá de un periodo de un mes, tras la recepción de los resultados, para solicitar la revisión y, en su caso, instar la nulidad de los resultados de las encuestas.
3. Las reclamaciones serán resueltas por el Vicerrector competente en materia de calidad, mediante resolución motivada y previo informe de la Unidad de Calidad y Evaluación, en un plazo máximo de un mes tras la finalización del periodo de reclamaciones.
4. Una vez finalizado el período de resolución de reclamaciones la Unidad de Calidad y Evaluación trasladará los informes definitivos con los datos agregados por Departamento, Centro y Título a los Decanos o Directores de Centro y a los Directores de Departamento correspondientes. Los resultados agregados serán publicados anualmente en la web institucional.

Asimismo, los resultados personales de las encuestas de los profesores en cada asignatura y grupo serán remitidos a los Directores de los Departamentos a los que pertenezca el profesorado y a los Decanos o Directores de Centro que tengan asignadas las asignaturas encuestadas, que tendrán un deber de confidencialidad respecto de los mismos.

También, una vez finalizado el periodo de revisión y resolución de reclamaciones, las encuestas serán destruidas, procediéndose al archivo de los documentos para la verificación de información, que se conservarán el tiempo establecido en la normativa aplicable a la custodia de documentos administrativos.

## **CAPÍTULO II: REALIZACIÓN DE ENCUESTAS SOBRE LA SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN.**

**Artículo 4.** *Organización y Planificación* de las encuestas de satisfacción con la institución.

1. Para dar respuesta a la realización de estudios que permitan conocer los nivel de satisfacción con la institución, tal como se recoge en el en el artículo 38.5 de los Estatutos de la UCA, la Universidad de Cádiz llevará a cabo, anualmente, la aplicación de encuestas que permitan conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés con la institución en su conjunto, así como con los servicios de apoyo y su funcionamiento administrativo.
2. La organización de los procesos de planificación de las encuestas será responsabilidad del vicerrectorado con competencia en materia de calidad, a través de la Unidad de Calidad.
3. La coordinación, aplicación, análisis y control de las encuestas, así como de sus resultados, será gestionada por la Unidad de Calidad y Evaluación.

**Artículo 5.** *Herramientas y procedimiento de recogida de información sobre la satisfacción con la institución de los grupos de interés.*

1. Los procedimientos y las herramientas de recogida de información estarán diseñados de acuerdo con los criterios de fiabilidad y calidad exigibles. El vicerrectorado con competencias en materia de calidad, a través de la Unidad de Calidad y Evaluación, procurará, como objetivo básico, cubrir los requerimientos de los modelos de calidad aplicables en los procesos de evaluación de títulos y servicios.
2. Las encuestas se adaptarán a los perfiles de cada grupo de interés: profesorado, personal de administración y servicios, estudiantes, egresados y, en su caso, agentes externos.
3. En todo caso, las encuestas dirigidas a la comunidad universitaria, constarán, al menos, de los siguientes aspectos:
  - a) Satisfacción general con aspectos básicos de la institución.
  - b) Satisfacción, en su caso, de la Facultad o Escuela a la que pertenecen.
  - c) Satisfacción, en su caso, con el Título de referencia.
  - d) Satisfacción con los diferentes órganos de gobierno, servicios y unidades universitarias.
4. La aplicación de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la institución se realizarán durante el segundo semestre del curso académico.
5. La aplicación de las encuestas de satisfacción del profesorado y personal de administración y servicios se realizará tras la finalización del curso académico.
6. Las encuestas se realizarán, en la medida de lo posible, mediante el uso de medios telemáticos. A tal fin, el Área de Informática de la Universidad de Cádiz pondrá a disposición los medios necesarios para ello, así como para el almacenamiento de las bases de datos resultantes y de los informes de resultados emitidos.
7. La Unidad de Calidad y Evaluación garantizará la realización del proceso conforme al procedimiento de encuestación vigente.

**Artículo 6.** *Análisis de la información y emisión de informes de resultados.*

1. Una vez procesada y analizada la información, la Unidad de Calidad y Evaluación trasladará los informes globales de la UCA y los informes agregados, por Centros y Servicios, a los responsables y órganos de gobierno competentes. Los informes tendrán carácter público y serán expuestos en la Web institucional.
2. Todos los informes de resultados deberán ser publicados junto con un informe técnico que contenga información sobre el procedimiento y la muestra registrada.

### **Disposiciones Adicionales**

**Única.** *Igualdad efectiva de mujeres y hombres.*

En aplicación de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, *para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, así como la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, *para la promoción de la igualdad de género en Andalucía*, toda referencia a personas o colectivos incluida en este Reglamento estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo por lo tanto la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

Según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, *para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, las comisiones y los órganos con competencias decisorias regulados por este reglamento deberán respetar en su composición el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas debidamente motivadas. Análogamente, se garantizará dicho principio en el nombramiento y designación de los cargos de responsabilidad inherentes a los mismos.

### **Disposición Derogatoria**

**Única.** El presente reglamento supone la derogación de cualquier norma de encuestación sobre la satisfacción de los alumnos con la docencia recibida y satisfacción general de los miembros de la UCA con la Institución.

### **Disposiciones Finales**

**Primera.** *Habilitación para la interpretación del Reglamento*

Corresponde al vicerrector con competencia en materia de calidad dictar las instrucciones necesarias para la interpretación y la aplicación de lo dispuesto en este Reglamento, en particular, desarrollando los procedimientos administrativos necesarios para ordenar las actuaciones de los órganos competentes en la Universidad de Cádiz

**Segunda.** *Entrada en vigor*

Este reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Boletín Oficial de la Universidad de Cádiz*.