

P08 - PROCEDIMIENTO PARA LA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

RESUMEN DE REVISIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN
1.0	21/11/12	Nuevo procedimiento atendiendo a los requerimientos del Real Decreto 1393/2007 y su modificación en el Real Decreto 861/2010.
1.1	16/12/14	Modificación del alcance o colectivos a encuestar; Actualización de referencias; Revisión del cronograma; y Revisión y clarificación de indicadores
2.0	18/12/2017	Modificación sustancial motivada por Acreditación Institucional, aprobada por C. Gobierno

**Código
P08****PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN
DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

1. OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática para conocer el grado de satisfacción con el título, de Grado y Máster universitario, de los distintos colectivos internos (profesorado y alumnado).

2. REFERENCIAS Y NORMATIVAS.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, recoge en el Anexo I “Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales”, Apartado 9 “Sistema de Garantía de la calidad” que éste debe contener información sobre el procedimiento establecido para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.
- Procedimiento para el seguimiento de los Títulos oficiales de Grado y Máster (versión 4, de marzo de 2017), establecido por la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (ACC), recoge en su apartado 4 el procedimiento para el seguimiento de los títulos de Grado y Máster universitario y los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.
- 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.
- Guía para la Renovación de la Acreditación de los Títulos Universitarios de Grado y Máster de Andalucía (versión v03, de 30 de mayo de 2016), de la Dirección de Evaluación y Acreditación, Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC).

3. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

La Unidad de Calidad y Evaluación, de acuerdo con las funciones atribuidas en los Estatutos de la UCA, en su artículo 38, punto 5, será la encargada de planificar, desarrollar y analizar los estudios periódicos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con los servicios de apoyo, administrativos y de gestión que presta la Universidad de Cádiz. Estos estudios se realizarán, cada curso académico, mediante metodología de encuesta.

El Vicerrectorado competente en materia de calidad será el encargado de establecer las directrices generales de este procedimiento.

Los grupos de interés consultados serán los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios y los empleadores.

Una vez realizado el análisis de la información, desagregada por grupo de interés, la Unidad de Calidad y Evaluación, elaborará un informe con los resultados de cada uno de los ítems que conforman las encuestas de satisfacción, así como los indicadores principales del proceso. Este

informe será cargado en el gestor documental del SGC (GD-SGC) para su análisis en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad. Los resultados de esta revisión quedarán reflejados en el *P14- Procedimiento para el Seguimiento, Evaluación y Mejora del Título*.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

La medición de resultados se realizará a través de los siguientes indicadores:

- ISGC-P08-01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción.
- ISGC-P08-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título.
- ISGC-P08-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título.
- ISGC-P08-04: Grado de satisfacción global del PAS con el título.
- ISGC-P08-05: Grado de satisfacción global de los empleadores con el título.

5. HERRAMIENTAS Y FORMATOS.

Herramientas:

- HSGC-P08-01: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado.
- HSGC-P08-02: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado.
- HSGC-P08-03: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Personal de Administración y Servicios.

6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Unidad de Calidad y Evaluación (UCE)	<p>Aplicar las encuestas a los grupos de interés</p> <p>Elaborar informe de resultados y cargarlos en el GD-SGC</p>	<p>De 1 de abril al 30 de mayo</p> <p>Hasta julio</p>	<p>RSGC-P08-01: Informe de resultados de análisis de la satisfacción.</p>
Comisión Garantía de Calidad del Centro (CGC)	<p>Análisis, Revisión y Mejora de la evaluación de la satisfacción <i>(P14-Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del título).</i></p>	<p>Hasta febrero (Grados); Hasta marzo (Máster)</p>	<p>RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.</p>

HERRAMIENTAS Y FORMATOS:

P08 - PROCEDIMIENTO PARA LA DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

**HSGC-P08-01: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título:
ALUMNADO (Grado y Máster).**

DATOS GENERALES										
Sexo:		Edad:		Titulación:						
Curso más alto de la titulación en el que está matriculado:				1º	2º	3º	4º	5º	6º	
Frecuencia con la que actualmente asiste a las clases de la titulación:				Siempre	Casi Siempre	Normalmente	A veces	Casi Nunca		
Número aproximado de veces que ha asistido a tutorías:				Más de 16 veces	De 9 a 16 veces	De 4 a 8 veces	De 1 a 3 veces	Nunca		
¿Por qué decidiste estudiar esta titulación?:				Vocación	Salida Laboral	No admitido otra carrera	Sin alternativa por nota selectividad	Me daba igual una que otra	NS/NC	Otros
Situación actual:				Sólo estudia	Principalmente estudia y además trabaja	Principalmente trabaja y además estudia	Otro			

1.- INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO		No Sabe/No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1.1	Actualización de la información publicada en la Web del Centro/Título	NS/NC	1	2	3	4	5
1.2	Utilidad de la información publicada en la Web del Centro/Título	NS/NC	1	2	3	4	5

2.- ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA TITULACIÓN		No Sabe/No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
2.1	Contenido del programa docente de las asignaturas o materias	NS/NC	1	2	3	4	5
2.2	Metodologías y Actividades de enseñanza-aprendizaje utilizadas en la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.3	Procedimientos y criterios de evaluación utilizados en la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.4	Programas y actividades de apoyo y orientación académica del alumnado	NS/NC	1	2	3	4	5
2.5	Procedimiento para la elección y realización de programas de movilidad del alumnado que se ofertan en la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.6	Procedimiento para la elección y realización de las prácticas curriculares de la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.7	Coordinación entre los profesores del título	NS/NC	1	2	3	4	5

2.8	Utilidad de las tutorías académicas	NS/NC	1	2	3	4	5
2.9	Programas y actividades de orientación profesional del alumnado	NS/NC	1	2	3	4	5
2.10	Procedimiento llevado a cabo para la elección y realización del Trabajo Fin de Grado/Máster (TFG/TFM)	NS/NC	1	2	3	4	5

3.- RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURAS		No Sabe/No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
3.1	Instalaciones del aula para la docencia teórica	NS/NC	1	2	3	4	5
3.2	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañón proyector, pizarra, campus virtual...)	NS/NC	1	2	3	4	5
3.3	Instalaciones de aulas para grupos prácticos: laboratorios, informática.	NS/NC	1	2	3	4	5
3.4	Sistema para la gestión de reclamaciones, felicitaciones, incidencias y sugerencias de la titulación (BAU)	NS/NC	1	2	3	4	5
3.5	Recursos para la docencia ofrecidos por la Biblioteca	NS/NC	1	2	3	4	5
3.6	Servicios externalizados (cafetería, limpieza, seguridad)	NS/NC	1	2	3	4	5

4.- SATISFACCIÓN GENERAL		No Sabe/No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
4.1	Grado de satisfacción global con la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
4.2	Grado de satisfacción global con el Centro	NS/NC	1	2	3	4	5
4.3	Grado de satisfacción global con la Universidad	NS/NC	1	2	3	4	5

ASPECTOS A MEJORAR EN EL TÍTULO

--

HSGC-P08-02: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: PROFESORADO.

DATOS GENERALES			
Sexo:		Categoría Profesional:	
Años de antigüedad en la UCA:		Titulación en la que tenga asignada mayor carga docente:	

1.- ALUMNADO		No Sabe/No	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1.1	Conocimientos previos del alumnado	NS/NC	1	2	3	4	5
1.2	Número de alumnos/as por clase/grupo	NS/NC	1	2	3	4	5
1.3	Actitud del alumnado durante las clases	NS/NC	1	2	3	4	5
1.4	Compromiso del alumnado con su proceso de aprendizaje	NS/NC	1	2	3	4	5
1.5	Grado de asistencia del alumnado a clase	NS/NC	1	2	3	4	5
1.6	Nivel de adquisición por parte del alumnado de las competencias previstas en la materia/asignatura	NS/NC	1	2	3	4	5

2.- ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA DOCENCIA		No Sabe/No	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
2.1	Plan Docente del Título	NS/NC	1	2	3	4	5
2.2	Cumplimiento de la planificación (Ficha 1B)	NS/NC	1	2	3	4	5
2.3	Idoneidad de las Metodologías y Actividades de enseñanza-aprendizaje utilizadas en la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.4	Disponibilidad de información sobre la titulación (Web del título, guías docentes, etc.)	NS/NC	1	2	3	4	5
2.5	Coordinación entre los profesores del título	NS/NC	1	2	3	4	5
2.6	Programas y actividades de apoyo y orientación académica al alumnado	NS/NC	1	2	3	4	5
2.7	Aprovechamiento de las tutorías por el alumnado	NS/NC	1	2	3	4	5
2.8	Procedimiento para la elección y realización de prácticas curriculares del título	NS/NC	1	2	3	4	5
2.9	Procedimiento para la elección y realización de programas de movilidad del alumnado que se ofertan en la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
2.10	Programas y actividades de orientación profesional al alumnado.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.11	Procedimiento llevado a cabo para la elección y realización del Trabajo Fin de Grado/Máster (TFG/TFM)	NS/NC	1	2	3	4	5

3.- RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURAS		No Sabe/No	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
3.1	Instalaciones del aula para la docencia teórica	NS/NC	1	2	3	4	5
3.2	Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañón, pizarra, campus virtual, etc.)	NS/NC	1	2	3	4	5
3.3	Instalaciones de aulas para grupos prácticos: laboratorios, informática.	NS/NC	1	2	3	4	5
3.4	Sistema para la gestión de reclamaciones, felicitaciones, incidencias y sugerencias de la titulación (BAU)	NS/NC	1	2	3	4	5
3.5	Recursos para la docencia ofrecidos por la Biblioteca	NS/NC	1	2	3	4	5
3.6	Servicios externalizados (cafetería, limpieza, seguridad)	NS/NC	1	2	3	4	5

4.- SATISFACCIÓN GENERAL		No Sabe/No	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
4.1	Grado de satisfacción global con las asignaturas que imparte en el título	NS/NC	1	2	3	4	5
4.2	Grado de satisfacción global con la titulación	NS/NC	1	2	3	4	5
4.3	Grado de satisfacción global con el Centro	NS/NC	1	2	3	4	5
4.4	Grado de satisfacción global con la Universidad	NS/NC	1	2	3	4	5

ASPECTOS A MEJORAR EN EL TÍTULO

--

HSGC-P08-03: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: PAS.

DATOS GENERALES		
Puesto de Trabajo:		
Años de antigüedad en la UCA:		
Título con el que más se relaciona su labor profesional:	Campus:	
	Nivel:	
	Título concreto:	

1.- ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS USUARIOS/AS DEL SERVICIO QUE PRESTA		No Sabe/ No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
1.1	La comunicación con los responsables académicos de los servicios (Decano/a-Director/a del Centro, Director/a del Departamento...).	NS/NC	1	2	3	4	5
1.2	La comunicación con los usuarios/as del servicio que presta (profesores, alumnos, otros PAS, etc.).	NS/NC	1	2	3	4	5
1.3	El conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeña en el servicio.	NS/NC	1	2	3	4	5

2.- ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS TÍTULOS / CENTROS / UCA:		No Sabe/ No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
2.1	La disponibilidad de información sobre la/s titulación/es y el Centro/s (web del título, procedimientos internos, guías docentes,...).	NS/NC	1	2	3	4	5
2.2	Información aportada por la Comisión de Garantía de Calidad de los Centros.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.3	Evolución observada en el funcionamiento de los títulos y/o Centros.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.4	Información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de los títulos de la UCA.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.5	El desarrollo de los programas de movilidad para el PAS que se oferta en la UCA.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.6	El programa de formación de la UCA para la realización de su trabajo.	NS/NC	1	2	3	4	5
2.7	La atención a las sugerencias que hace el PAS.	NS/NC	1	2	3	4	5

3.- ASPECTOS ENTORNO A RECURSOS MATERIALES Y DE INFRAESTRUCTURAS PUESTOS A DISPOSICIÓN DEL PAS:		No Sabe/ No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
3.1	Los recursos materiales y tecnológicos aportados por el Centro/Universidad para el desempeño de sus funciones.	NS/NC	1	2	3	4	5
3.2	El sistema para la gestión de las reclamaciones, felicitaciones, sugerencias e incidencias docentes de la titulación (BAU).	NS/NC	1	2	3	4	5
3.3	Los servicios externalizados (cafetería, limpieza, seguridad).	NS/NC	1	2	3	4	5

4.- SATISFACCIÓN GLOBAL.:		No Sabe/ No Contesta	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Bastante Satisfecho	Totalmente Satisfecho
4.1	Grado de satisfacción global con el funcionamiento general de su Unidad o Servicio.	NS/NC	1	2	3	4	5
4.2	Grado de satisfacción global con la/s titulación/es.	NS/NC	1	2	3	4	5
4.3	Grado de satisfacción global con el Centro.	NS/NC	1	2	3	4	5
4.4	Grado de satisfacción global con la Universidad.	NS/NC	1	2	3	4	5

5.- ASPECTOS A MEJORAR EN LOS TÍTULOS/CENTROS.

FICHAS DE INDICADORES:

**P08 - PROCEDIMIENTO PARA LA DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.**

ISGC-P08-01: Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción.

Código	ISGC-P08-01.
Nombre:	Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés internos (PDI, Alumnado y PAS).
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Relación porcentual entre el número de personas de la comunidad universitaria (PDI, Alumnado y PAS) que han respondido a la encuesta y el número de personas que conforman la comunidad universitaria (PDI, Alumnado y PAS).
Cálculo:	$\frac{N^{\circ} \text{ de Estudiantes, PDI y PAS que han respondido a la encuesta}}{N^{\circ} \text{ Total Alumnos, PDI y PAS de la UCA, en el momento de la encuesta}} \times 100$
Nivel de desagregación:	Grupo de interés, título, Centro y Universidad
Fuente:	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: PAS
Método de Comprobación / evidencia	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online. UXXI Recursos Humanos - UXXI Académico - Expedientes y Planificación Docente
Grado de Fiabilidad:	Alta.
Históricos:	2016-2017
Unidad Generadora:	Unidad Calidad y Evaluación.
Responsable:	Unidad Calidad y Evaluación.
Versión:	2.0
Fecha:	06/2017

ISGC-P08-02: Grado de satisfacción global del alumnado con el título.

Código	ISGC-P08-02.
Nombre:	Grado de satisfacción global del alumnado con el título.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Satisfacción global del alumnado con el título, valorado a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título, cumplimentado hacia el final del curso académico. Se tomarán en consideración el ítem 4.1 de la encuesta: "Satisfacción global con el título". (Escala 1-5).
Cálculo:	$\frac{\text{Suma de las valoraciones del alumnado al ítem 4.1 de la encuesta}}{\text{Nº de estudiantes que han respondido al ítem 4.1 de la encuesta}}$
Nivel de desagregación:	Curso y Título. Para obtener los datos de satisfacción global con el Centro y la Universidad se tendrán en cuenta los ítems: 4.2 "Satisfacción global con el centro" y 4.3 "Satisfacción global con la universidad".
Fuente:	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado
Método de Comprobación / evidencia	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
Grado de Fiabilidad:	Media.
Históricos:	2012-2013
Unidad Generadora:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Versión:	2.0
Fecha:	06/2017

ISGC-P08-03: Grado de satisfacción global del PDI con el título.

Código:	ISGC-P08-03.
Nombre:	Grado de satisfacción global del PDI con el título.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Satisfacción global del PDI con el título, valorado a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título, cumplimentado hacia el final del curso académico. Se tomarán en consideración el ítem 4.2 de la encuesta: "Satisfacción global con el título". (Escala 1-5).
Cálculo:	$\frac{\text{Suma de las valoraciones del profesorado al ítem 4.2 de la encuesta}}{\text{Nº de profesores que han respondido al ítem 4.2 de la encuesta}}$
Nivel de desagregación:	Título. Para obtener los datos de satisfacción global con el Centro y la Universidad se tendrán en cuenta los ítems: 4.3 "Satisfacción global con el centro" y 4.4 "Satisfacción global con la universidad".
Fuente:	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado
Método de Comprobación / evidencia	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
Grado de Fiabilidad:	Media.
Históricos:	2012-2013
Unidad Generadora:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Versión:	2.0
Fecha:	06/2017

ISGC-P08-04: Grado de satisfacción global del PAS con el título.

Código	ISGC-P08-04.
Nombre:	Grado de satisfacción global del PAS con el título.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Satisfacción global del PAS con el título, valorado a través del cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título, cumplimentado hacia el final del curso académico. Se tomarán en consideración el ítem 4.2 de la encuesta: "Satisfacción global con el título". (Escala 1-5).
Cálculo:	$\frac{\text{Suma de las valoraciones del PAS al ítem 4.2 de la encuesta}}{\text{Nº de PAS que han respondido al ítem 4.2 de la encuesta}}$
Nivel de desagregación:	Título. Para obtener los datos de satisfacción global con el Centro y la Universidad se tendrán en cuenta los ítems: 4.3 "Satisfacción global con el centro" y 4.4 "Satisfacción global con la universidad".
Fuente:	Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: PAS
Método de Comprobación / evidencia	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
Grado de Fiabilidad:	Media.
Históricos:	2016-2017
Unidad Generadora:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Versión:	2.0
Fecha:	06/2017

ISGC-P08-05: Grado de satisfacción global de los empleadores con el título.

Código	ISGC-P08-05.
Nombre:	Grado de satisfacción global de los empleadores con el título.
Periodo y Fecha de actualización:	Anual, por curso académico.
Descripción:	Satisfacción global de los empleadores con el título, valorado a través del cuestionario de evaluación de las prácticas externas por parte del Tutor entidad colaboradora. Se tomarán en consideración el ítem 19 de la encuesta: " Grado de satisfacción global con el título que cursa el estudiante ". (Escala 1-5).
Cálculo:	$\frac{\text{Suma de las valoraciones de los empleadores al ítem 19 de la encuesta}}{\text{Nº de empleadores que han respondido al ítem 19 de la encuesta}}$
Nivel de desagregación:	Título, Centro, Universidad
Fuente:	HSGC-P05-02: Cuestionario de evaluación de las prácticas externas: Tutor entidad colaboradora
Método de Comprobación / evidencia	Resultados de la encuesta registrados en la plataforma de encuestas online.
Grado de Fiabilidad:	Media.
Históricos:	2016-2017
Unidad Generadora:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Responsable:	Unidad de Calidad y Evaluación.
Versión:	2.0
Fecha:	06/2017