**Código P08 SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD-UCA**

**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 |  | Modificación del alcance o colectivos a encuestar; Actualización de referencias; Revisión del cronograma; y Revisión y clarificación de indicadores |

|  |  |
| --- | --- |
| **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).

1. **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 3, del 25 de septiembre de 2014*), 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.
* Protocolo de acreditación para los Títulos Oficiales de Grado y Máster de la Dirección de Evaluación y Acreditación de la AAC *(versión v01, del 6 de marzo de 2014).*
1. **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 agentes internos consultados serán los estudiantes y el profesorado. No se registrará la satisfacción del personal de administración y servicios con el título, debido a que el PAS no tiene asignación a un título.

Una vez realizado el análisis de la información, desagregada por alumnado y PDI, 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*.

1. **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.
1. **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.
1. **CRONOGRAMA DEL PROCEDIMENTO.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RESPONSABLES** |  | **ACTIVIDADES** |  | **PLAZOS** |  | **REGISTROS** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Unidad de Calidad y Evaluación (UCE) |  | Aplicar las encuestas a PDI y alumnado. |  | De 1 de abril al 30 de mayo |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | Elaborar informe de resultados y cargarlos en el GD-SGC |  | Hasta julio |  | **RSGC-P08-01:****Informe de resultados de análisis de la satisfacción.** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Comisión Garantía de Calidad del Centro (CGC) |  | Análisis, Revisión y Mejora de la evaluación de la satisfacción*(P14-Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del título).* |  | Hasta el 15 de diciembre (Grados); Hasta 15 de febrero (Máster) |  | **RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.**  |

**ANEXO I - P08 SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD-UCA**

**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** | **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 | Idoneidad de las 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 | Programa de apoyo y orientación al alumnado (PROA) | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.5 | Desarrollo de los programas de movilidad del alumnado en la titulación | NS/NC | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.6 | Desarrollo 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 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 Contesta | 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 Contesta | 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 | Programa de apoyo y orientación al alumnado (PROA) | 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 | Desarrollo de las prácticas curriculares del alumnado | 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, 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 Contesta | 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** |
|  |

**ANEXO II - P08 SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD-UCA**

**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. |
| **Periodo y Fecha de actualización:** | Anual, por curso académico. |
| **Descripción:** | Relación porcentual entre el número de personas de la comunidad universitaria (PDI y Alumnado) que han respondido a la encuesta y el número de personas que conforman la comunidad universitaria (PDI y Alumnado). |
| **Cálculo:** | $$\frac{Nº de Alumnos y/o PDI que han respondido a la encuesta }{\begin{array}{c}Nº Total Alumnos y/o PDI de la UCA,\\en el momento de la encuesta\end{array}}×100$$ |
| **Nivel de desagregación:** | Grupo de interés, título, Centro y Universidad |
| **Fuente:** | Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: AlumnadoCuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado |
| **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:** | 2012-2013 |
| **Unidad Generadora:** | Unidad Calidad y Evaluación. |
| **Responsable:** | Unidad Calidad y Evaluación. |
| **Versión:** | 1.1 |
| **Fecha:** | 12/05/2014 |

## 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 tomaran en consideración el ítem 4.1 de la encuesta: "Satisfacción global con el título". (Escala 1-5). |
| **Cálculo:** | $$\frac{\begin{array}{c}Suma de las valoraciones del alumnado al ítem 4.1 \\de la encuesta\end{array}}{Nº de estudiantes que han respondido al ítem 4.1 de la encuesta}$$ |
| **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:** | 1.1 |
| **Fecha:** | 12/05/2014 |

## 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 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 tomaran en consideración el ítem 4.2 de la encuesta: "Satisfacción global con el título". (Escala 1-5). |
| **Cálculo:** | $$\frac{\begin{array}{c}Suma de las valoraciones del profesorado al ítem 4.2 \\de la encuesta\end{array}}{Nº de profesores que han respondido al ítem 4.2 de la encuesta}$$ |
| **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:** | 1.1 |
| **Fecha:** | 12/05/2014 |

##