

P9 – SATISFACCION CON LA TITULACIÓN Y EL PROGRAMA FORMATIVO

OBJETO

Directrices y procedimientos para el análisis de la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y empleadores, con el programa formativo de la titulación.

ALCANCE

Todas las titulaciones de Grado, Máster Oficial, Doctorado y Másteres de Formación Permanente que vayan a solicitar su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

REFERENCIAS

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004)
RD 822/2021 de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
Programa VERIFICA
Programa AUDIT INTERNACIONAL

RESPONSABLE

Vicerrectorado competente en materia de Calidad
Área de Calidad
Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)
Centros de la Universidad de Cantabria
Comisiones de Calidad de Centro y Titulación

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Este proceso comprende la realización de distintas encuestas orientadas a conocer la opinión de los agentes vinculados a las titulaciones en relación con los procesos que se llevan a cabo en la misma. Para ello, se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

- a. Estudiantes: encuesta de satisfacción a estudiantes que finalizan la titulación.
- b. PDI: encuesta de satisfacción a todo el PDI implicado en la titulación.
- c. PAS: encuesta de satisfacción a todo el PAS implicado en la titulación.

d. Empleadores: encuesta de satisfacción a los empleadores relacionados con la titulación.

En los cuestionarios se abordan las siguientes áreas consideradas imprescindibles en el estudio de satisfacción de la titulación:

- Información de carácter general del encuestado: características sociodemográficas, profesionales y laborales, según proceda.
- Plan de estudios y su estructura.
- Organización de la enseñanza.
- Recursos Humanos.
- Instalaciones e Infraestructuras.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Acceso y atención al alumno.
- Aspectos generales de la titulación.

El diseño y la revisión de los modelos de cuestionarios a utilizar para conocer la satisfacción de los diferentes colectivos los realiza el Área de Calidad de la UC. Las encuestas se realizan de forma coordinada con los centros y con los servicios de gestión académica, responsables de la gestión técnica de la herramienta informática que abarca los distintos procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

P9-1 SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Estudios de Grado y Máster Oficial

El Área de Calidad es responsable del diseño de la encuesta, tratamiento de los datos y análisis de los resultados.

La encuesta de satisfacción de los estudiantes con el programa formativo se realizará en formato electrónico entre los alumnos que, en el curso académico de referencia, hayan presentado su Trabajo Fin de Grado/Máster. La primera encuesta se realizará en el momento en que una titulación alcance su último curso de impartición. A partir de ese momento tendrá carácter anual.

El modelo de formulario de encuesta es el documento P9-1-1 del MGP-SGIC.

El Área de Calidad y el Servicio de Gestión Académica se coordinarán para la gestión interna de los encuestados y la realización de la encuesta, procurando la mayor participación entre los estudiantes.

La encuesta se lanzará, por medio de un correo electrónico a la cuenta institucional del estudiante, al finalizar cada convocatoria de presentación de Trabajos Fin de Grado o Máster. La encuesta se enviará a los alumnos que hayan participado en dicha convocatoria y permanecerá abierta por un periodo no inferior a 30 días. Durante este tiempo se enviarán un mínimo de dos recordatorios.

Los Centros son responsables de articular las medidas que consideren oportunas para fomentar la participación de sus estudiantes.

El Área de Calidad realizará un primer análisis de los datos recogidos en la encuesta y aportará los informes descriptivos de las variables de los cuestionarios. Este informe será remitido a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones para su análisis, como parte de la evaluación de la calidad del programa formativo y a los órganos de gobierno de la Universidad responsables en materia del Sistema de Garantía de Calidad.

Los resultados de la encuesta a los estudiantes se darán a conocer:

- Por titulación.
- Agregados por rama de conocimiento.
- Agregados por Universidad.

Estudios de Máster de Formación Permanente

El Área de Calidad es responsable del diseño de la encuesta, de su lanzamiento y del tratamiento de los resultados.

La encuesta se realizará en formato electrónico entre los alumnos que, en el curso académico de referencia, finalicen el Máster de Formación Permanente. La encuesta se remitirá al correo electrónico personal del estudiante transcurridos 6 meses desde la finalización del título.

El modelo de formulario de encuesta es el documento P9-1-2 del MGP-SGIC, e incluye preguntas sobre la inserción laboral de los egresados y sobre calidad de la docencia y del profesorado.

En el caso de que los estudiantes no facilitasen un correo electrónico personal en el momento de formalizar la matrícula, los Centros articularán un procedimiento para recabar el correo electrónico personal del alumno, así como su consentimiento para remitir la encuesta de satisfacción, de acuerdo con las características del Centro y la titulación.

El modelo de impreso de autorización es el documento P10-1-1 del MGP-SGIC.

Una vez finalizado el título, los Centros deberán remitir al Área de Calidad la relación de estudiantes que lo hayan terminado, junto con el correo electrónico personal de contacto.

Estudios de Doctorado

Una vez finalizado el proceso enseñanza – aprendizaje y defendida la tesis, el doctor recibirá en su cuenta de correo institucional un correo electrónico con la invitación a participar en la encuesta de satisfacción. En ese momento, se abre un periodo no inferior a un mes durante el cual el doctorando podrá acceder a la encuesta. Durante ese periodo el Área de Calidad podrá enviar, al menos, un recordatorio para su realización.

La gestión de la encuesta recae en el Área de Calidad que es la encargada de su envío, del tratamiento informático de la información, de procesar los resultados obtenidos y realizar un primer análisis.

Posteriormente los resultados son enviados a la Comisión de Calidad de la EDUC para su análisis, orientándolo hacia el diagnóstico y la mejora del programa de doctorado.

El modelo de encuesta de satisfacción para los doctores es el documento P9-1-3.

P9-2 SATISFACCIÓN DEL PDI

Estudios de Grado y Máster Oficial

El Área de Calidad es responsable del diseño de la encuesta, su ejecución y el análisis de resultados. Las Comisiones de Calidad de los Títulos y Centros participarán en el procedimiento analizando los resultados y orientándolos hacia el diagnóstico de elementos susceptibles de mejora y a la propuesta de acciones correctoras.

La encuesta se realizará en formato electrónico, apoyándose en herramientas informáticas que facilitan el tratamiento de la información recogida, entre todos los profesores responsables de asignaturas. También realizarán la encuesta todos los profesores que impartan al menos 20 horas de docencia en los títulos de Grado y 10 horas en los de Máster. La encuesta se lanzará entre los meses de abril y mayo para evitar que coincida con la realización de los Informes del Profesorado del segundo cuatrimestre y tendrá carácter bienal.

El modelo de formulario de encuesta es el documento P9-2-1 del MGP-SGIC.

La información se analizará, valorará y será tenida en cuenta en la redacción del Informe Final del SGIC de la titulación que cada curso académico debe ser aprobado por las Comisiones de Calidad.

Los resultados de la encuesta del profesorado se darán a conocer:

- Por titulación.
- Agregados por rama de conocimiento.
- Agregados por Universidad.

Estudios de Máster de Formación Permanente

En los Másteres de Formación Permanente, la satisfacción del profesorado con la titulación se obtiene conjuntamente con el Informe del Profesor (procedimiento P5-2 del MGP-SGIC).

Programas de Doctorado

La satisfacción de los coordinadores, tutores y directores de tesis se evaluará cada dos cursos académicos, coincidiendo con la evaluación de la satisfacción del profesorado de Grado y Máster de la Universidad de Cantabria.

Los tutores y directores de tesis recibirán en su cuenta de correo institucional un correo electrónico con la invitación a participar en la encuesta, que estará habilitada durante un mínimo de dos semanas desde su apertura. El Área de Calidad podrá enviar recordatorios de participación durante ese periodo.

La gestión de la encuesta recae en el Área de Calidad que es la encargada de su envío, del tratamiento informático de la información, de procesar los resultados obtenidos y realizar un primer análisis.

El modelo de encuesta de satisfacción para los tutores y directores de tesis es el documento P9-2-2.

P9-3 SATISFACCIÓN DEL PAS

El Área de Calidad es responsable del diseño de la encuesta, su ejecución y el análisis de resultados.

Los Técnicos de Calidad asignados a cada Centro serán responsables de facilitar al Área de Calidad la relación actualizada del Personal de Administración y Servicios (PAS) que presta servicio en cada Centro, junto con su correo electrónico institucional. La información se facilitará agregada según los colectivos que se describen más adelante con, al menos, dos semanas de antelación al lanzamiento de las encuestas. En el caso de la Escuela de Doctorado, la información correspondiente a su Personal de Administración y Servicios será recabada por el Área de Calidad.

El Área de Calidad será responsable de la gestión de la encuesta a través de una herramienta informática. La encuesta se realizará en el mes de mayo, a la conclusión del periodo lectivo y antes del comienzo de los exámenes, y permanecerá abierta durante, al menos, tres semanas. Durante este periodo el Área de Calidad enviará los recordatorios que estime conveniente.

Se garantiza el anonimato del PAS en todo el proceso de cuestionación.

Una vez cerrada la encuesta, el Área de Calidad procesará los resultados, que serán remitidos a las Comisiones de Calidad para su análisis, como parte del proceso de mejora continua de la satisfacción de los grupos de interés.

La encuesta se realizará entre todo el PAS cuyo servicio esté relacionado con la titulación, recabando, al menos, la opinión entre los siguientes colectivos:

- Personal de Secretaría: Todo el PAS de la Secretaría del Centro.
- Administrador/a del Centro.
- Personal de Biblioteca.

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

- Personal de Conserjería: Responsable de Conserjería, un miembro del turno de mañana y otro del turno de tarde.
- Técnico/a de Informática.
- Personal de Administración de los Departamentos del Centro.
- Personal laboral de Departamentos y Laboratorios, si los hubiera.

La encuesta tendrá carácter bienal, realizándose en los cursos académicos que finalicen en año par.

El modelo de encuesta será el previsto en el anexo P9-3-1 del MGP-SGIC.

Los resultados de las encuestas del PAS se analizarán tanto en el Área de Calidad como en las Comisiones de Calidad de las Titulaciones, como fuente de información relevante para el diseño de acciones correctoras.

Los resultados de la encuesta del PAS se darán a conocer:

- Agregados por Centro.
- Agregados por colectivo.
- Agregados por Universidad.

P9-4 SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES

La Universidad de Cantabria considera imprescindible conocer la opinión de los empleadores como parte de su estrategia para mejorar la calidad y la pertinencia de las titulaciones que imparte. Para ello, recaba la opinión de los empleadores sobre la formación universitaria y la preparación previa que presentan nuestros alumnos durante la realización de las prácticas en empresa.

El empleador cumplimentará una encuesta al finalizar el periodo de prácticas del alumno, según el modelo P7-2-3 del Manual General de Procedimientos del SGIC. La encuesta será remitida por el COIE en formato digital, una vez haya finalizado la práctica del estudiante, y contiene preguntas relativas a la formación que presenta el estudiante, su nivel de conocimientos y preparación.

Una vez cerrada la encuesta, el COIE procesará los resultados agregando la información, entre otras, por titulación y tipo de práctica. A la finalización del curso académico, el COIE remitirá al Área de Calidad los resultados de las encuestas.

El Área de Calidad realizará un primer análisis de los resultados de la encuesta. Estos resultados también serán remitidos a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones para su análisis como parte de la evaluación de la calidad del programa formativo y a los órganos de gobierno de la Universidad responsables en materia del Sistema de Garantía de Calidad.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Estudiantes	Los estudiantes que hayan presentado su TFG/TFM, o defendido la Tesis doctoral, cumplimentan la encuesta de satisfacción con la titulación.
Profesorado	Cada dos cursos académicos el profesorado cumplimenta una encuesta de satisfacción con la titulación/es en las que imparten docencia.
Personal de Administración y Servicios	Cada dos cursos académicos el PAS cumplimenta una encuesta de satisfacción con la titulación/es en las que prestan servicio.
Empleadores	Anualmente los empleadores cumplimentan una encuesta de satisfacción con la titulación.
Comisiones de Calidad de los Títulos	Analizan los resultados de las encuestas y proponen acciones de mejora, en caso de ser necesarias.

REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO	REGISTROS	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
P9-1 – Satisfacción de los estudiantes con la titulación	Resultados de la encuesta de los estudiantes, agregados por titulación, rama de conocimiento y Universidad.	Área de Calidad	6 años
P9-2 – Satisfacción del profesorado con la titulación	Resultados de la encuesta del PDI, agregados por titulación, rama de conocimiento y Universidad.	Área de Calidad	6 años
P9-3 – Satisfacción del PAS con la titulación	Resultados de la encuesta del PAS agregados por Centro y Universidad.	Área de Calidad	6 años
P9-4 – Satisfacción de los empleadores con la titulación	Resultados de la encuesta de los empleadores agregados por titulación y Universidad.	Área de Calidad	6 años

INFORMACIÓN PÚBLICA

ELEMENTO DEL SGIC	FORMA DE INFORMAR
Resultados agregados de las encuestas.	Informe Final del SGIC de la Titulación.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P9-1	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Titulación.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P9-2	Grado de satisfacción del Personal Docente e Investigador con la Titulación.	Cada dos cursos académicos	Área de Calidad
IND-P9-3	Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con el desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro.	Cada dos cursos académicos	Área de Calidad

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

INd-P9-4	Grado de satisfacción de los empleadores con la preparación de los estudiantes del título	Curso académico	Área de Calidad
----------	---	-----------------	-----------------

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	MODIFICACIONES REALIZADAS
V09	14/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se centraliza en el Área de Calidad la realización de las encuestas del PAS. ▪ Se modifica la responsabilidad de los indicadores IND-PGM5-1, 2, 3, para que recaigan en el Área de Calidad.
V10	08/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de la encuesta de satisfacción de los estudiantes (PGM5-1-1) para aclarar que la atención al estudiante es en el centro, separar las preguntas sobre los Servicios Generales y eliminar la pregunta sobre capacitación lingüística de la encuesta de Máster.
V11	22/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Añadir a los empleadores como grupo de interés para conocer su satisfacción. ▪ Unificar los procedimientos de satisfacción de todos los programas formativos. ▪ Incluir a los Másteres de Formación Permanente dentro del alcance del procedimiento. ▪ Revisión del MGP-SGIC para adaptarlo a la estructura del Modelo AUDIT INTERNACIONAL.