

P6. SATISFACCION CON EL PROGRAMA FORMATIVO

OBJETO

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

ALCANCE

Todas las titulaciones y centros de la Universidad de Cantabria.

REFERENCIAS

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004).
PROGRAMA AUDIT
RD 1393/2007
PROGRAMA VERIFICA

RESPONSABLE

Vicerrectorado competente en materia de calidad
Área de Calidad
Comisiones de Calidad de Centro y Titulación

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

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 de último curso de 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.

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.

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

- 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 Estudiantes, PDI y PAS los realiza el Área de Calidad de la UC. La realización de las encuestas se realiza 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.

Procedimientos asociados

P6-1. Encuesta a los estudiantes

El Área de Calidad coordinará con los Centros la realización de la encuesta de satisfacción de los alumnos que finalicen sus estudios, para distribuir información entre estos estudiantes sobre las características y propósito de la encuesta y para favorecer en lo posible su participación.

La encuesta de satisfacción de los estudiantes con el programa formativo se realizará en formato electrónico entre los alumnos que, en el curso académico actual, hayan defendido su Trabajo Fin de Grado/Máster.

El Área de Calidad realizará un primer análisis de los datos recogidos de 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.

El documento P6-1-1 es el modelo de Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad de Cantabria con el Programa Formativo de la Titulación.

El procedimiento se desarrolla en el documento P6-1.

P6-2. Encuesta al PDI

Las encuestas de satisfacción con el programa formativo del PDI se realizarán cada dos años en lugar de cada cuatro como estaba planteado originalmente. De este modo habrá disponibles dos resultados en las titulaciones de Máster y tres en los Grados con los que trabajarán las Comisiones de Calidad de cara a formular la renovación de la acreditación de los títulos.

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Estas encuestas serán gestionadas y realizadas por el Área de Calidad de la Universidad de Cantabria apoyándose en herramientas informáticas de gestión.

Como en el caso de las encuestas a los estudiantes, el Área de Calidad realizará un primer análisis de los datos recogidos de 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 Interno de Calidad.

El documento P6-2-1 es el modelo de Encuesta de Satisfacción del PDI con el Programa Formativo de la Titulación. Los resultados de la encuesta permitirán conocer el punto de vista del profesorado sobre el programa formativo de las titulaciones en las que imparten docencia, siendo el primer paso para definir propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de un título.

El procedimiento se desarrolla en el documento P6-2.

P6-3. Encuesta al PAS

El Área de Calidad será responsable de la gestión de la encuesta, desde el lanzamiento hasta el procesado de los resultados.

Los Técnicos de Organización y Calidad asignados a cada Centro serán responsables de facilitar al Área de Calidad la relación del Personal de Administración y Servicios que presta servicio en cada Centro.

Las encuestas se realizarán cada dos años, coincidiendo con la encuesta de satisfacción del profesorado.

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.

El documento P6-3-1 es el modelo de encuesta de satisfacción del PAS con el Programa Formativo.

El procedimiento se desarrolla en el documento P6-3.

P6-4. Acciones de mejora

El Área de Calidad estudiará las propuestas de mejora que surjan relativas a los procedimientos. Las propuestas de mejora relacionadas con el Programa Formativo serán remitidas a la Comisión de Calidad del Título.

**MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD**

El Área de Calidad realizará las propuestas de mejora que considere necesarias a partir de los aspectos peor valorados en las encuestas, que afecten al propio procedimiento.

Así mismo, el Área de Calidad propondrá a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones las acciones de mejora que puedan repercutir en la satisfacción de los tres colectivos implicados en este procedimiento.

Recíprocamente, las Comisiones de Calidad de los Títulos analizarán los resultados de las encuestas, y redactarán un informe de conclusiones en el que propondrán además las acciones de mejora que consideren necesarias, para su presentación y aprobación por la Junta de Centro.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	FORMA DE PARTICIPACIÓN
Estudiantes	Los estudiantes que hayan presentado su TFG/TFM 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.
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
P6-1 – Satisfacción de los estudiantes con la titulación	Resultados de la encuesta, agregados por titulación, rama de conocimiento y Universidad.	Área de Calidad	6 años
P6-2 – Satisfacción del profesorado con la titulación	Resultados de la encuesta, agregados por titulación, rama de conocimiento y Universidad.	Área de Calidad	6 años
P6-3 – Satisfacción del PAS con la titulación	Resultados de la encuesta por Centro.	Área de Calidad	6 años
P6-4 - Acciones de mejora	Informe Final del SGIC de la titulación.	Centro	Indefinido

INFORMACIÓN PÚBLICA

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

MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS DEL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: INDICADORES

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	PERIODO DE CÁLCULO	RESPONSABLE
IND-P6-1	Grado de satisfacción de los estudiantes con la Titulación.	Curso académico	Área de Calidad
IND-P6-2	Grado de satisfacción del Personal Docente e Investigador con la Titulación.	Cada dos cursos académicos	Área de Calidad
IND-P6-3	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

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-P61, 2, 3, para que recaigan en el Área de Calidad.