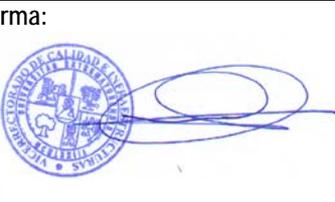


	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA

Elaborado por: Antonio Chamorro Director UTEC Fecha: abril de 2012 Firma: 	Revisado por: Antonio Díaz Parralejo Vicerrector de Calidad e Infraestructura Fecha: junio de 2012 Firma: 	Aprobado por: Comisión Coordinadora de Evaluación Docente Fecha: 20 de diciembre de 2012 Firma: Antonio Díaz Parralejo. Vicerrector de Calidad e Infraestructura 
Elaborado por:	Revisado por: Antonio Chamorro Director UTEC Fecha: marzo de 2014	Aprobado por: Comisión Garantía de Calidad de la UEx Fecha: marzo de 2014
	Firma: 	Firma: Antonio Díaz Parralejo. Vicerrector de Calidad e Infraestructura 

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

ÍNDICE

1.- OBJETO	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	7
7.- DOCUMENTOS.....	7
8.- DIAGRAMA.....	7
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
10.- ARCHIVO.....	9
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	9

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEX	

1.- OBJETO.

En el marco del seguimiento y acreditación de los títulos establecido por la ANECA, este procedimiento tiene como objeto establecer los mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés con las titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad de Extremadura (UEX) y recabar opiniones que permitan a las Comisiones de Calidad de las Titulaciones (CCT) elaborar sus planes de mejoras.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos de grado y máster universitarios impartidos en la UEx y tiene en consideración los cuatro grupos de interés siguientes: estudiantes, egresados, personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS) vinculados a las labores de gestión y servicio a las titulaciones.

Este procedimiento permite desarrollar el Proceso de Garantía de Calidad de los Programas Formativos (PCPF) del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los centros de la UEx.

3.- NORMATIVA

- Programa MONITOR para el seguimiento de Títulos Oficiales. [ANECA](#).

4.- DEFINICIONES

- **Comisión de Calidad de la Titulación:** órgano establecido por la estructura de calidad de la UEx para gestionar la calidad del programa formativo. Está formado por representantes del PDI y de los estudiantes de la titulación, así como del PAS del centro donde se imparte.
- **Cuestionario:** es el instrumento utilizado en una encuesta para obtener la información que se precisa, siendo un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación.
- **Grupos de Mejora:** son equipos de trabajo formados por un número reducido de personas que tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias en la gestión del órgano, unidad o centro administrativo en el que desarrollan sus funciones.
- **Indicadores de rendimiento académico:** magnitudes cuantitativas utilizadas para medir los resultados de un programa formativo, tales como la tasa de rendimiento, la tasa de abandono, la tasa de eficiencia y la tasa de graduación, las cuales están definidas en el [Observatorio de Indicadores de la UEx](#).

5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

5.1.- Mecanismos de evaluación

La evaluación de la satisfacción con los títulos oficiales es un proceso continuo que se realiza a través de la participación de los distintos grupos de interés en la Comisión de Calidad de la Titulación (CCT). Tal y como establece la estructura de calidad de la UEx, esta comisión está formada por representantes del profesorado que imparte docencia en ella, de los estudiantes matriculados y del personal de administración y servicios del centro donde se imparte la titulación. En las reuniones ordinarias de dicha comisión se irán recogiendo las incidencias que se produzcan y las propuestas de mejora que se estimen oportunas.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

Pero la satisfacción con los títulos oficiales en la UEx también se evaluará a través de otros mecanismos concretos: la encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente, las encuestas de satisfacción del profesorado con la titulación, la encuesta de satisfacción del estudiante con la titulación, la encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (PAS), los grupos de mejora y el estudio de inserción laboral.

Los resultados de todos estos mecanismos de evaluación permitirán analizar la situación de la titulación y elaborar un informe anual de la titulación que contenga, al menos, la siguiente información:

- Principales indicadores y datos de la titulación.
- Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Principales debilidades y áreas de mejora detectadas.
- Plan de actuación para la mejora.

1.- La **Encuesta de Satisfacción del Estudiante con la Actividad Docente** se realizará anualmente según lo establecido en el procedimiento específico (PR/SO002) y en la normativa correspondiente aprobada por Consejo de Gobierno. En el informe de resultados a elaborar por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) se desagregarán los resultados por titulación, para que las CCT puedan usar esa información para evaluarla y redactar el informe anual de satisfacción con la titulación.

2.- La **Encuesta de Satisfacción del Estudiante con la Titulación** se realizará con una periodicidad anual a través de un cuestionario estándar para toda la universidad. Tiene como finalidad básica cuantificar el nivel de satisfacción global con la titulación cursada y con determinados aspectos de la misma, de forma que permita hacer un seguimiento de la satisfacción a lo largo del tiempo. Está dirigida exclusivamente a los estudiantes que acaben el último curso de la titulación. Se realizará en el momento en que el estudiante solicite en la secretaria de su centro la expedición de su título. Dependiendo de cómo sea la forma de solicitud, la encuesta se realizará presencialmente en papel o electrónicamente, garantizándose en tal caso el acceso controlado y confidencial de los estudiantes matriculados en la titulación.

3.- La **Encuesta de Satisfacción del Profesorado con la Titulación** se realizará con una periodicidad bienal. Su periodo de realización será en la segunda quincena del mes de septiembre, es decir, finalizando el curso académico.

4.- La **Encuesta de Satisfacción del PAS** está dirigida a aquellos empleados que trabajan en la gestión y apoyo a las titulaciones de un centro y se realizará con una periodicidad bienal. Su periodo de realización será en la segunda quincena del mes de septiembre, es decir, finalizando el curso académico.

5.- El **Grupo de Mejora** es un instrumento cualitativo para evaluar el nivel de satisfacción y detectar aspectos de mejora que consiste en una reunión de debate entre profesores y estudiantes de la titulación. La CCT será la encargada de organizar la reunión una vez cada año, preferentemente en la segunda mitad del segundo semestre y siempre antes del período de exámenes. El grupo de mejora estará formado por un estudiante de cada curso y grupo de actividad que exista, así como los miembros de la CCT, actuando como moderador de la reunión el coordinador de dicha comisión. Los temas tratados en el grupo de mejora y las sugerencias de mejoras serán recogidos en el acta de la reunión.

6.- El **Estudio de Inserción Laboral** se realizará anualmente por la UTEC según lo establecido en el procedimiento específico (PR/SO001) a los egresados de las distintas titulaciones oficiales de la UEx transcurridos tres cursos desde la finalización de sus estudios. En el cuestionario a utilizar se recogerá un bloque de preguntas relativas a la satisfacción con la titulación cursada por el egresado.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

5.2.- Diseño y aprobación de los cuestionarios

La UTEC será la encargada de diseñar una propuesta de los cuestionarios a utilizar en las encuestas a los estudiantes (PR/SO004_D001), al profesorado (PR/SO004_D002) y al PAS (PR/SO004_D003). Dicha propuesta será debatida y aprobada con las correspondientes modificaciones en la Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia (CCED) (PR/SO004_D004).

Tras su aprobación, y en el caso de que la encuesta sea electrónica, el Servicio de Informática diseñará la correspondiente aplicación informática del cuestionario, de forma que se garantice el acceso correcto de los encuestados y se mantenga la confidencialidad de sus respuestas. Así mismo, la UTEC hará públicos los cuestionarios en la página Web de la UEx.

Cada año, la UTEC solicitará a los centros que le hagan llegar las sugerencias de cambios y mejoras de los cuestionarios, de forma que cuando se estimen relevantes se lleven de nuevo a la CCED para su aprobación.

5.3.- Realización de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante con la Titulación

En el caso de encuesta en papel, la UTEC hará llegar, a principios de año, a las secretarías de los centros los cuestionarios en hojas adecuadas para la lectora óptica. Para determinar la cantidad a enviar se tendrá en cuenta el número medio de egresados en las titulaciones del centro.

El personal de secretaría de los centros deberá entregar una copia de este cuestionario al estudiante que solicite su título universitario, indicándole que deberá rellenarlo y entregarlo obligatoriamente con el resto de la documentación necesaria. Finalizados los plazos habituales de solicitud de los títulos, aproximadamente en enero, en julio y en octubre, la secretaría del centro remitirá a la UTEC los cuestionarios rellenos por los estudiantes, encargándose de procesarlos con la lectora óptica.

En el caso de realizarse la petición vía electrónica, se evitarán los pasos anteriores, pero entonces el Servicio de Informática serán el encargado de diseñar la solicitud de forma que para emitirla sea necesario contestar el cuestionario.

Independientemente del formato de la encuesta, durante el mes de septiembre la UTEC analizará estadísticamente los resultados de cada una de las titulaciones. Dichos resultados serán remitidos al centro correspondiente para que se lo hagan llegar al coordinador de la CCT.

Con el resto de información procedente de las reuniones de la comisión, de los indicadores de rendimiento académico y de los otros mecanismos de evaluación de la titulación, la CCT elaborará el informe anual de la titulación, que contendrá, como se ha indicado, un plan de actuaciones de mejora. Será la Junta de Centro quien apruebe dicho informe y proceda a su difusión colgándolo en la Web del centro.

La UTEC elaborará un informe global de la satisfacción con las titulaciones de la UEx (PR/SO004_D005), donde se recogerán los datos por cada titulación, así como agregados por centro y para el conjunto de la UEx. Este informe será aprobado en CCED y publicado en la Web de la UEx. El Vicerrector responsable de calidad se encargará de difundir su existencia entre toda la comunidad universitaria.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

5.4.- Realización de la Encuesta de Satisfacción del profesorado con la Titulación

Cuando esté finalizando el periodo lectivo, la UTEC solicitará al Servicio de Informática la activación del cuestionario electrónico aprobado por la CCED. A partir de mediados de junio, el Vicerrector competente en materia de calidad enviará un correo electrónico a todo el profesorado de la UEx solicitándole la participación en la encuesta, que estará disponible al menos durante 20 días naturales.

Finalizado el plazo establecido, la UTEC procederá a analizar estadísticamente los resultados de cada una de las titulaciones. Dichos resultados serán remitidos al centro correspondiente para que se lo hagan llegar al coordinador de la CCT y lo puedan incluir en el informe anual de la titulación.

Como se ha indicado en el caso anterior, antes de final de año, la UTEC elaborará un informe global de la satisfacción con las titulaciones de la UEx (PR/SO004_D005), donde se recogerán los datos por cada titulación, así como agregados por centro y para el conjunto de la UEx. Este informe será aprobado posteriormente en CCED y publicado en la Web de la UEx. El Vicerrector responsable de calidad se encargará de difundir su existencia entre toda la comunidad universitaria.

5.5.- Realización de la Encuesta de Satisfacción del personal de administración y servicios

La UTEC será la encargada de tener activo el cuestionario electrónico de esta Encuesta.

Será el responsable de calidad de cada centro quien identifique al PAS del centro vinculado con la gestión administrativa y los servicios prestados a las titulaciones. En los mismos plazos que los establecidos para el profesorado, solicitará a este personal su colaboración en la encuesta rellenando el cuestionario previamente aprobado en la CCED.

La UTEC será el órgano encargado de realizar los análisis estadísticos para cada centro. Dichos resultados serán remitidos al centro correspondiente para que se lo hagan llegar a los coordinadores de las CCT y lo puedan incluir en el informe anual de la titulación.

Como se ha indicado en los casos anteriores, antes de final de año, la UTEC elaborará un informe global de la satisfacción con las titulaciones de la UEx (PR/SO004_D005), donde se recogerán los datos por cada titulación, así como agregados por centro y para el conjunto de la UEx. Este informe será aprobado posteriormente en CCED y publicado en la Web de la UEx. El Vicerrector responsable de calidad se encargará de difundir su existencia entre toda la comunidad universitaria.

5.6.- Realización de los Grupos de Mejora

El coordinador de la Comisión de Calidad de la Titulación, con la colaboración de los representantes de los estudiantes, formará el grupo de mejora buscando la participación voluntaria de un estudiante de cada curso y grupo de actividad de la titulación.

Posteriormente, durante el segundo semestre del curso, convocará la reunión del grupo de mejora, indicando el lugar, la hora y el objetivo de la reunión.

Tras la reunión, un miembro de la CCT redactará el acta de la misma, que se subirá a la web de calidad del centro.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

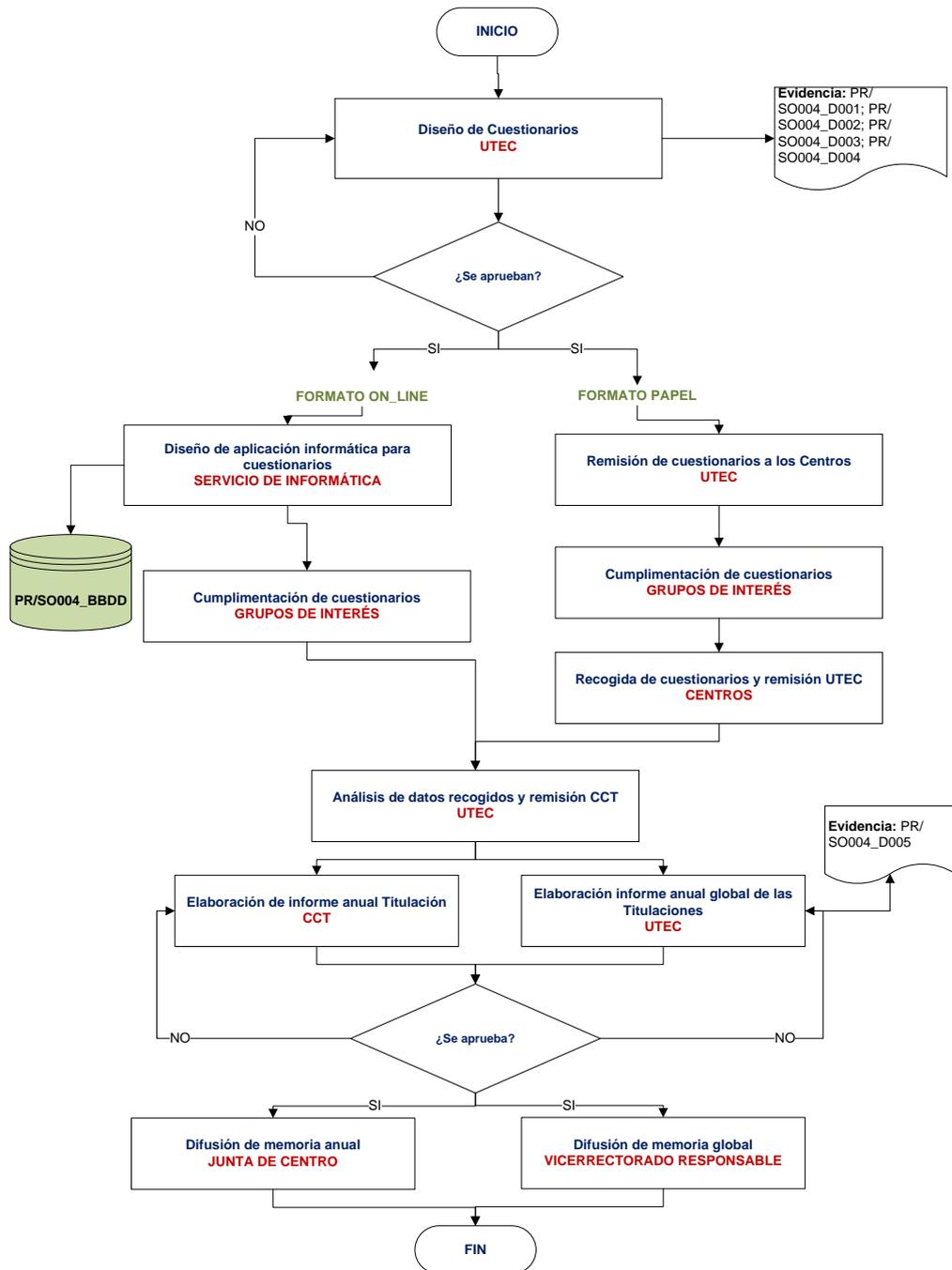
Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Vicerrectorado responsable de Calidad	Vicerrector	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la participación del profesorado en las encuestas de satisfacción con la titulación. • Difundir entre la comunidad universitaria los resultados de las encuestas de satisfacción con las titulaciones.
	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTECA)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de propuestas de cuestionarios de evaluación. • Procesamiento de los datos recogidos y análisis estadístico de los resultados • Elaboración del informe global de resultados. • Recogida de sugerencias de mejora del procedimiento y de los mecanismos de evaluación.
Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia		<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del procedimiento y de los cuestionarios de medición de la satisfacción. • Aprobación de los informes anuales de resultados globales.
Servicio de Informática		<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y mantenimiento de los cuestionarios electrónicos
Centros universitarios	Secretaría de Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en el pase de la encuesta de satisfacción del estudiante con la titulación
	Responsable de calidad del Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el pase de la encuesta de satisfacción del PAS
Comisión de Calidad de la Titulación		<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el Grupo de Mejora. • Elaborar anualmente el informe de la titulación.

7.- DOCUMENTOS.

- PR/SO004_D001. Cuestionario de satisfacción del estudiante con la titulación.
- PR/SO004_D002. Cuestionario de satisfacción del profesorado con la titulación.
- PR/SO004_D003. Cuestionario de satisfacción del PAS con las titulaciones.
- PR/SO004_D004. Acta de la Comisión Coordinadora de la Evaluación de la Docencia.
- PR/SO004_D005. Informe global de satisfacción con las titulaciones de la UEx.

8.- DIAGRAMA.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS TÍTULOS OFICIALES



	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LOS TÍTULOS OFICIALES		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PR/SO004_UEx	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Director de la UTEC será el responsable de hacer el **seguimiento** de todo el procedimiento, a través del cual se hará una reflexión sobre su desarrollo en la práctica. Si se estima oportuna una revisión del procedimiento, el director de la UTEC propondrá al Vicerrector competente en materia de Calidad acometer la modificación oportuna.

Por otro lado, el Director de la UTEC para evaluar los resultados del procedimiento tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- *% de profesores de la titulación que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.*
- *% de estudiantes que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.*
- *Nº de PAS que participan en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación.*
- *Nº de grupos de mejora creados.*

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PR/SO004_D001. Cuestionario de satisfacción del estudiante con la titulación.	electrónico	Jefe de la UTEC	Hasta siguiente actualización
PR/SO004_D002. Cuestionario de satisfacción del profesorado con la titulación.	electrónico	Jefe de la UTEC	Hasta siguiente actualización
PR/SO004_D003. Cuestionario de satisfacción del PAS con las titulaciones.	electrónico	Jefe de la UTEC	Hasta siguiente actualización
PR/SO004_D004. Acta de la Comisión Coordinadora Evaluación de la Docencia	electrónico	Jefe de la UTEC	Indefinido
PR/SO004_D005. Informe global de satisfacción con las titulaciones de la UEx	electrónico	Jefe de la UTEC	Indefinido

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	2012	Creación del procedimiento
2ª	2014	Adaptación al nuevo calendario escolar y modificación en la documentación generada como evidencia