

**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.

**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, alumnado y personal de administración y servicios) y externos (receptores de alumnado en prácticas, empleadores, etc).

### **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.
- El Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 2, del 21 de diciembre de 2011), establecido por la Agencia Andaluza del Conocimiento, recoge en el apartado 5.2 que en el “Autoinforme de seguimiento del título” debe figurar la información relativa a la puesta en marcha del título y los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad.
- Normativa de Encuestación sobre la satisfacción de los alumnos con la docencia recibida y satisfacción general de los miembros de la UCA.

### **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 agentes internos consultados serán los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios. Entre los agentes externos, serán consultados los tutores externos de estudiantes que realizan prácticas curriculares externas y los empleadores.

Una vez realizado el análisis de la información, desagregada por grupos de interés, la Unidad de Calidad y Evaluación, elaborará un informe con los principales indicadores de Satisfacción. Este informe será remitido al equipo de dirección de los centros para su análisis en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad. Los resultados de esta revisión quedarán reflejados en el Procedimiento de evaluación, seguimiento y mejora del Título de este Sistema de Garantía de Calidad.

#### **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 grupos de interés externos 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: PAS.
- HSGC-P08-04: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Agentes Externos.

Formatos:

- FSGC-P08-01: Informe de resultados de análisis de la satisfacción con el título según grupo de interés.

## 6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.

RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Unidad de Calidad y Evaluación	Planificar el procedimiento de análisis de la satisfacción y otros estudios de opinión.	De Noviembre a Diciembre	
Vicerrectorado competente en materia de calidad	Aprobar planificación del procedimiento.	De Noviembre a Diciembre	
Unidad de Calidad y Evaluación	Aplicar encuesta planificada.	De 1 de Abril al 30 de Mayo	
Unidad de Calidad y Evaluación	Elaborar informe de resultados.	Septiembre	RSGC-P08-01: Informe de resultados de análisis de la satisfacción según grupo de interés.
Comisión Garantía de Calidad del Centro	Análisis, Revisión y Mejora de la evaluación de la satisfacción (P14-Procedimiento para el seguimiento, evaluación y mejora del título).	Del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre	RSGC-P14-01: Autoinforme de Seguimiento del Título.

**HERRAMIENTAS Y FORMATOS:**

**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.**

*Esta herramienta está pendiente de revisión por la Unidad de Calidad y Evaluación.*

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

*Esta herramienta está pendiente de revisión por la Unidad de Calidad y Evaluación.*

**HSGC-P08-03: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título:  
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.**

*Esta herramienta está pendiente de revisión por la Unidad de Calidad y Evaluación.*



**HSGC-P08-04: Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Agentes Externos.**

*Esta herramienta deberá de realizarse en coordinación con otras unidades administrativas.*

**FSGC-P08-01: Informe de resultados de la satisfacción con el título según grupos de interés.**

<b>CURSO ACADÉMICO:</b>	
<b>TÍTULO:</b>	
<b>CENTRO:</b>	
<b>RESPONSABLE DE CUMPLIMENTACIÓN:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación
<b>RECEPTOR DEL INFORME:</b>	Centros /Gestor Documental

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

TÍTULO	Resultado ISGC-P08-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P08-01		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

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

TÍTULO	Resultado ISGC-P08-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P08-02		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

TÍTULO	Ítems	Resultado ISGC-P08-02 por ítem		
		Curso X-2	Curso X-1	Curso X

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

TÍTULO	Resultado ISGC-P08-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P08-03		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

TÍTULO	Ítems	Resultado ISGC-P08-03 por ítem		
		Curso X-2	Curso X-1	Curso X

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

TÍTULO	Resultado ISGC-P08-04		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P08-04		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

TÍTULO	Ítems	Resultado ISGC-P08-04 por ítem		
		Curso X-2	Curso X-1	Curso X

**ISGC-P08-05: Grado de satisfacción global de los grupos de interés externos con el título.**

TÍTULO	Resultado ISGC-P08-05		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X

Comparativas Centro /UCA	Resultado ISGC-P08-05		
	Curso X-2	Curso X-1	Curso X
Centro			
Universidad de Cádiz			

TÍTULO	Ítems	Resultado ISGC-P08-05 por ítem		
		Curso X-2	Curso X-1	Curso X

**FICHAS DE INDICADORES:**

**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.**

<b>Código</b>	ISGC-P08-01.
<b>Nombre:</b>	Tasa de respuesta de la encuesta para el análisis de la satisfacción.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Relación porcentual entre el número de personas de la comunidad universitaria (PAS, PDI y Alumnado) que han respondido a la encuesta y el número de personas que conforman la comunidad universitaria (PAS, PDI y Alumnado).
<b>Cálculo:</b>	(Número alumnado, PAS y PDI que han respondido a la encuesta de Satisfacción global del título/Número total de estudiantes, PAS y PDI de la UCA en el momento en el que se administra la encuesta)*100.
<b>Nivel de desagregación:</b>	Grupo de interés, título y Centro.
<b>Fuente:</b>	Encuestas y Bases de datos de la Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	BBDD de las encuestas de alumnado, PAS y PDI.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Alta.
<b>Históricos:</b>	2012-13
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	02/07/12.

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

<b>Código</b>	ISGC-P08-02.
<b>Nombre:</b>	Grado de satisfacción global con el título del alumnado.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Grado de satisfacción global del alumnado con el título, obtenida mediante metodología de encuesta.
<b>Cálculo:</b>	Promedio de las respuestas de los ítems que conforman la encuesta.
<b>Nivel de desagregación:</b>	Curso / Título / Centro.
<b>Fuente:</b>	Encuestas y Bases de datos de la Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	BBDD de las encuestas de alumnado.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media.
<b>Históricos:</b>	2012/2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	02/07/12.

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

<b>Código</b>	ISGC-P08-03.
<b>Nombre:</b>	Grado de satisfacción global con el título del PDI.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Grado de satisfacción global del PDI con el título, obtenida mediante metodología de encuesta.
<b>Cálculo:</b>	Promedio de las respuestas de los ítems que conforman la encuesta.
<b>Nivel de desagregación:</b>	Curso / Título / Centro.
<b>Fuente:</b>	Encuestas y Bases de datos.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	BBDD de las encuestas del PDI.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media
<b>Históricos:</b>	2012-2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	02/07/12.

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

<b>Código</b>	ISGC-P08-04.
<b>Nombre:</b>	Grado de satisfacción global con el título del PAS.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Grado de satisfacción global del PAS con el título, obtenida mediante metodología de encuesta.
<b>Cálculo:</b>	Promedio de las respuestas de los ítems que conforman la encuesta.
<b>Nivel de desagregación:</b>	Centro /Campus
<b>Fuente:</b>	Encuestas y Bases de datos.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	BBDD de las encuestas de PAS.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media
<b>Históricos:</b>	2012-2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	02/07/12.

**ISGC-P08-05: Grado de satisfacción global con el título de los grupos de interés externos.**

<b>Código</b>	ISGC-P08-05.
<b>Nombre:</b>	Grado de satisfacción global con el título de los grupos de interés externos.
<b>Periodo y Fecha de actualización:</b>	Anual, por curso académico.
<b>Descripción:</b>	Grado de satisfacción global de los grupos de interés externos con el título, obtenida mediante metodología de encuesta.
<b>Cálculo:</b>	Promedio de las respuestas de los ítems que conforman la encuesta.
<b>Nivel de desagregación:</b>	Grupos de interés externos / título / centro.
<b>Fuente:</b>	Encuestas y Bases de datos.
<b>Método de Comprobación / evidencia</b>	BBDD de las encuestas de los grupos de interés externos.
<b>Grado de Fiabilidad:</b>	Media
<b>Históricos:</b>	2012-2013
<b>Unidad Generadora:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Responsable:</b>	Unidad de Calidad y Evaluación.
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Fecha:</b>	02/07/12.

