

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	2
4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	3
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	4
6. FORMATOS Y REGISTROS.....	5
7. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	6
8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	6

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
20/12/2018	Vicerrectorado de Formación no Reglada, Calidad e Investigación Área de Planificación y Calidad	Vicerrectorado de Formación Reglada y Títulos Propios	Consejo de Gobierno de la UNIA

1. PROPÓSITO.

El propósito de este procedimiento es conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos activos implicados en el Título Oficial de Posgrado (PDI y estudiantes) en relación a la orientación y acogida, la planificación, el desarrollo y los resultados del mismo.

2. ALCANCE.

Todas las actividades relacionadas con los Estudios Oficiales de Posgrado de carácter oficial coordinados por la Universidad Internacional de Andalucía (en adelante UNIA), así como los colectivos implicados.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

3.1 REFERENCIA LEGAL.

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por Real Decreto 861/2010 en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales. El apartado 9.5 de dicha memoria debe recoger, entre otros, “procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados”.

3.2 REFERENCIA EVALUATIVA.

- Protocolo de Evaluación para Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA, REACU) (V. 1.1 - 11/02/2011). Criterio IX: Sistema de garantía de la calidad.

El título debe incluir un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) que asegure el control, la revisión y mejora continua del mismo.

- Guía de apoyo para la elaboración de la memoria de verificación de títulos oficiales universitarios (VERIFICA, ANECA) (V. 0.5 - 01/12/2015).

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Se debe describir el procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Título (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.). Se recomienda definir el método de recogida previsto, la frecuencia con la que se llevará a cabo y otros aspectos técnicos relevantes. Se debe detallar cómo se utilizarán los resultados obtenidos de los procedimientos establecidos para la revisión y mejora del Título.

3.3 REFERENCIA NORMATIVA INTERNA.

- Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Estudios de Posgrado.
- Reglamento de Estudios de Posgrado de la UNIA.
- Reglamento de Régimen Académico de la UNIA.
- Procedimiento para la gestión del sistema de encuestas de la UNIA.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

- El Área de Gestión Académica, con el apoyo técnico del Área de Planificación y Calidad, es el responsable de activar y gestionar el proceso de encuestado telemático.
- El Área de Planificación y Calidad controla el proceso de encuestado telemático, garantiza en todo momento la funcionalidad del aplicativo y da respuesta a las incidencias acaecidas. Comunica al Director Académico la disponibilidad de los informes de resultados de las encuestas.
- El Director Académico del Título de Posgrado descarga los resultados de las encuestas y presenta esta información a la Comisión de Garantía de la Calidad.
- La Comisión de Garantía de la Calidad (en adelante CGG) es la responsable de analizar los resultados de la satisfacción global del título para los distintos colectivos. El análisis que se realiza se recoge en el informe de calidad.
- La Comisión de Posgrado es la responsable de revisar el informe de calidad de cada Título de Posgrado y de proponer enmiendas, enviando finalmente los informes al Consejo de Gobierno de la UNIA.
- El Consejo de Gobierno de la UNIA es el responsable de tomar decisiones en los planes propuestos para la mejora de la calidad de los Títulos Oficiales de Posgrado.

5.1 DETALLE DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN.

Al objeto de recabar la información sobre el nivel de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el Título se utilizan encuestas de opinión para estudiantes (formato P06-I y P06-IV), PDI (formato P06-II) y PAS (formato P06-III). El contenido de los ítems es similar para todos los dos colectivos con objeto de poder contrastar adecuadamente las distintas opiniones. La encuesta de opinión dirigida al PAS que interviene en los Títulos Oficiales coordinados desde la UNIA, es una encuesta única que no estaría desglosada por programa.

La UNIA, cuenta con un sistema de encuestas electrónico formado por una aplicación informática para el envío y recogida de encuestas (LimeSurvey), con adaptaciones a las necesidades específicas de la institución; y una aplicación de desarrollo propio (SurveyWH), que permite la generación de informes sobre los resultados de tales encuestas.

A la finalización del curso, el Área de Gestión Académica, con el apoyo técnico del Área de Planificación y Calidad, será la encargada de activar el proceso de encuestado telemático, dando de alta las citadas encuestas, las cuales son enviadas a los grupos de interés a través de correo electrónico.

Una vez cumplimentadas, los resultados de las mismas estarán disponibles para el director académico, quien los presentará ante la CGC.

La CGC llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos sobre la satisfacción global del título para los distintos colectivos, presentando tanto datos descriptivos como análisis comparativos en función de las distintas variables de agrupación (colectivo, curso, grupo de edad, género).

La CGC elaborará un informe de calidad P01-I para cada curso académico con los resultados más significativos, en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas.

Asimismo, trasladará a la Comisión de Posgrado los resultados y las propuestas que se hayan elaborado a partir de la información recabada. Ésta, tras incluir las enmiendas oportunas, procederá a informar al Consejo de Gobierno que, a la vista de dicho informe y, de acuerdo con los responsables del resto de Universidades organizadoras, adoptará las decisiones que correspondan, trasladando las mismas a la Comisión de Seguimiento del Convenio de colaboración suscrito entre las Universidades organizadoras para, en su caso, se proceda a su incorporación al mismo.

Las recomendaciones presentadas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas.

Planificación temporal.

Hito	Plazo	Responsable
Revisión de los cuestionarios de recogida	Enero – Febrero	APC / VFRT
Activación y distribución del proceso de encuesta	Octubre	AGA / UC
Envío de informes a la Comisión de Garantía de Calidad	Antes del 15 de abril	APC
Remisión del Informe de Calidad P01-I al Vicerrectorado de Formación No Reglada, Calidad e Investigación	Antes del 31 de mayo	CGC

Nota 01: La revisión de los cuestionarios de recogida, se llevaría a cabo a la finalización del Curso N vigente de acuerdo al plan temporal descrito en la tabla anterior.

Nota 02: El Informe de Calidad del Curso N, se generaría en el Curso N+1 de acuerdo al plan temporal descrito en la tabla anterior.

6. FORMATOS Y REGISTROS.

- P06-I: Encuesta de opinión para estudiantes.
- P06-II: Encuesta de opinión para PDI.
- P06-III: Encuesta de opinión para PAS.
- P06-IV: Encuesta de opinión sobre el TFM.
- P01-I: Informe de Calidad.

7. DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La difusión de la información relativa a este procedimiento, con el objeto de rendir cuentas a los grupos de interés, se refiere básicamente a la publicación en la página web del Título Oficial de Posgrado (Información del programa – Resultados e indicadores) del histórico del grado de satisfacción global de los estudiantes con el título y grado de satisfacción global del profesorado con el título, así como de los resultados y mejoras derivados de la gestión que se recogen en los informes de calidad de las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos.

8. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Nº VER.	SUMARIO	FECHA
01	Nueva versión aprobada en Consejo de Gobierno	20/12/2018
00	Primera versión	10/01/2011