

PROCEDEMENTO DA ENQUISA DE SATISFACCIÓN COA MOBILIDADE SAÍNTE

1. OBXECTIVO	2
2. PROPÓSITO	2
3. ALCANCE	2
4. RESPONSABLES	2
5. DESENVOLVEMENTO	2
5.1. Planificación	2
5.2. Realización	3
5.3. Informes de resultados	3
6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
7. MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA	4
8. HISTORIAL DE CAMBIOS	4

1. OBXECTIVO

Definir a xestión da realización, explotación, elaboración de informes da enquisa de opinión sobre a mobilidade saínte que cubre o estudantado das titulacións de grao e máster oficial da USC.

2. PROPÓSITO

Asegurar a uniformidade de toda a actividade anual relativa á enquisa de satisfacción coa mobilidade saínte de xeito que facilite a súa análise e redunde na mellora do proceso de ensino-aprendizaxe.

3. ALCANCE

Este procedemento aplica aos servizos e órganos responsables da realización da enquisa tanto na súa parte técnica coma na elaboración e difusión dos resultados da explotación.

Esta enquisa require a participación do estudantado dos títulos de grao e máster oficial da USC que realizan mobilidade nun curso académico. Aínda que a súa participación é voluntaria, o procedemento debe garantir que todo o estudantado teña a oportunidade de participar para manifestar a súa opinión sobre a mobilidade.

O procedemento tamén implica a todos/as os/as responsables académicos/as dos graos, ás coordinacións de másteres e ao profesorado que son os/as principais receptores/as da información subministrada polo estudantado.

A enquisa de opinión sobre a satisfacción coa mobilidade abarca a todas as titulacións de grao e máster oficial. Non son obxecto de cobertura os títulos que non teñen estudantes realizando mobilidade nun curso académico.

4. RESPONSABLES

- Vicerreitoría con responsabilidades en Calidade, que asume a dirección, supervisión e control xeral do procedemento.
- Área de Calidade e Mellora dos Procedementos (ACMP), encargada da planificación da enquisa, explotación da información, realización de informes e elaboración de certificacións.
- Área de Tecnoloxías da Información e a Comunicación (ATIC), responsable do mantemento e funcionamento da aplicación informática que da soporte á enquisa.
- Servizo de Relacións Exteriores (ORE), encargado do seguimento xeral dos convenios de mobilidade e cooperación no ámbito académico da USC.

5. DESENVOLVEMENTO

5.1 Planificación

A vicerreitoría con responsabilidades en calidade define, á proposta da ACMP e en función do calendario académico de cada curso, os prazos xerais ou ordinarios para a realización das enquisas en cada cuatrimestre e/ou curso académico. Como norma xeral, estes prazos serán posteriores ao remate do período de mobilidade.

A ACMP comunicará ás direccións dos centros no caso dos graos e coordinacións dos másteres do período ordinario de realización da enquisa para os graos e másteres.

Unha vez definidos os prazos xerais e específicos, a ACMP planificará a enquisa na aplicación informática que lle da soporte (cuestionarios, títulos, materias, períodos,...) coordinándose coa área ATIC nas cuestións relativas á información de base a empregar na realización da enquisa (oferta académica e estudantado).

A información fundamental que se emprega na planificación é: a oferta académica da USC para graos e másteres oficiais e a base de datos de matrícula do estudantado incluíndo os correos electrónicos persoais e corporativos.

Nesta fase de planificación garántese que os/as estudantes poden cubrir telematicamente, a través da aplicación informática, o cuestionario de opinión sobre mobilidade.

Se durante esta fase se detectan discordancias na información das bases institucionais ou incidencias que impidan a correcta planificación da enquisa, serán rexistradas pola ACMP e comunicadas á vicerreitoría con competencias en calidade así coma aos órganos ou persoas responsables.

5.2 Realización

O día de apertura do prazo para cubrir as enquisas, a ACMP envía unha mensaxe ao correo electrónico do estudantado para informalos do comezo do período de realización das enquisas de opinión sobre a satisfacción coa mobilidade. Nesa mensaxe se lle facilitan as instrucións para o acceso ao módulo de enquisas dependente da aplicación informática na que poden manifestar a súa opinión.

Durante o período de enquisa, poderanse enviar recordatorios para fomentar a participación e lembrarlles as datas de finalización do período de enquisa.

Se durante esta fase se detectan incidencias que impidan a realización da enquisa, serán rexistradas e comunicadas á ACMP, así coma aos órganos ou persoas responsables para que procedan á súa resolución.

5.3 Informes de resultados provisionais e definitivos

Unha vez finalizado o prazo para cubrir as enquisas, a ACMP elaborará os informes de resultados.

Os informes recollen, a nivel de título e para cada un dos modelos de cuestionario, o número de participantes que cubriron a enquisa e o número posible de participantes que podían cubrila, a satisfacción media global das opinións e por ítem do cuestionario.

A ACMP comunicará aos/ás responsables académicos/as a dispoñibilidade deses informes de resultados que terán carácter provisional abrindo un prazo para comunicar as posibles incidencias.

En caso de detectarse algunha inconsistencia no informe provisional, os/as responsables académicos/as disporán dun prazo para solicitar, previa motivación, a súa revisión. Unha vez recibidas as solicitudes, a ACMP rexistrará, valorará e resolverá as solicitudes informando á vicerreitoría con competencias en calidade e comunicando a resolución aos/ás interesados/as.

Unha vez resoltas as incidencias, realizarase novamente a explotación dos datos e a ACMP comunicará aos/ás responsables académicos/as a dispoñibilidade dos informes de resultados que terán carácter definitivo.

A ACMP elaborará, con base nos datos definitivos, os informes agregados necesarios para dar cobertura ás necesidades de información dos distintos órganos, responsables, títulos,... da USC así como un informe global de resultados que será público.

6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Calendario académico aprobado por Consello de Goberno .

Cuestionario de opinión do estudantado coa mobilidade saínte de grao

Cuestionario de opinión do estudantado coa mobilidade saínte de máster

Listaxe de programas de mobilidade saínte.

7. MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA

A ACMP en colaboración coa área TIC gardará en soporte dixital a información que da lugar aos resultados dos informes definitivos procedendo ao seu almacenamento segundo a normativa de conservación da documentación administrativa vixente na USC.

Durante todo o proceso, a ACMP desenvolve informes de control que detectan e permiten corrixir os posibles erros de calquera das fases da enquisa.

Finalizado todo o proceso, a ACMP analiza cada curso académico as suxestións e/ou queixas recibidas e os resultados do proceso co fin de identificar propostas de mellora para incrementar a eficiencia do seu desenvolvemento. No seu caso, elabora un informe motivado de mellora deste procedemento que será remitido á vicerreitoría con competencias en calidade.

A vicerreitoría con competencias en calidade aprobará as propostas de mellora no procedemento que estime necesarias.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Modificacións	Data aprobación	Órgano
01	-	2014-03-20	Vicerreitoría de Responsabilidade Social e Calidade