

## PROCEDEMENTO DE ENQUISA DE SATISFACCIÓN DO ALUMNADO COA DOCENCIA RECIBIDA

---

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 provisionais e definitivos .....	3
5.4. Certificados.....	4
6. NORMATIVA .....	5
7. MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA .....	5
8. HISTORIAL DE CAMBIOS .....	5

## 1. OBXECTIVO

Definir a xestión da realización, explotación, elaboración de informes, e emisión de certificacións da enquisa de opinión sobre a docencia recibida que cubre o estudantado nas titulacións de grao e máster oficial da USC.

## 2. PROPÓSITO

Asegurar a uniformidade de toda a actividade anual relativa á enquisa de satisfacción coa docencia recibida 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. 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 docencia recibida.

O procedemento tamén implica a todos/as os/as responsables académicos/as e profesorado que son os/as principais receptores/as da información subministrada polo estudantado.

A enquisa de opinión sobre a docencia recibida abarca a todas as titulacións de grao, máster oficial e 1º e 2º ciclo. Non son obxecto de cobertura as materias de plans de estudos en extinción sen dereito a docencia, prácticas externas, prácticas tuteladas da área de ciencias da saúde, prácticum dos graos en mestre de educación, traballos fin de grao e traballos fin de máster.

## 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.

## 5. DESENVOLVEMENTO

### 5.1 Planificación

A vicerreitoría con responsabilidades en calidade define, en función do calendario académico de cada curso, os prazos xerais ou ordinarios para a realización das enquisas en cada cuadrimestre. Como norma xeral, estes prazos serán anteriores ao inicio do período oficial de exames.

A vicerreitoría con responsabilidades en calidade informará ás direccións dos centros do período ordinario de realización da enquisa para os graos.

No caso dos másteres oficiais, e dada a variabilidade da configuración académica dos mesmos, a ACMP informará aos/ás coordinadores/as destes títulos dos prazos xerais e ofrecerá a posibilidade de solicitar a realización da enquisa noutros prazos. O/A coordinador/ra do máster disporá dun prazo, dende o envío da comunicación, para facer a proposta específica para a realización da enquisa no máster (datas, módulos, materias,...). Esta proposta deberá ser

valorada e aceptada/rexeitada pola ACMP segundo os obxectivos da enquisa. Aqueles másteres que non teñan proposto unhas datas específicas en prazo serán enquisados nos prazos ordinarios.

Unha vez definidos os prazos xerais e específicos para másteres, a ACMP planificará a enquisa de cada cuadrimestre 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, estudantado e profesorado).

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

Nesta fase de planificación garátese que os/as estudantes poden cubrir telematicamente, a través da súa secretaría virtual, o cuestionario de opinión sobre a docencia recibida nas materias nas que estean matriculados/as.

Antes do comezo do período ordinario, a vicerreitoría con competencias en calidade informará a todo o profesorado do inicio do proceso e das datas previstas solicitando a súa difusión entre o seu alumnado.

Paralelamente, a ACMP, a través da aplicación informática, enviará un correo electrónico a todo o profesorado, coa información recollida no POD relativa a súa docencia informándoo das materias nas que vai a ser valorado. Abrirase un prazo para que, no caso de que sexa detectada algunha inconsistencia na información relativa a súa actividade docente, poda ser corrixida con anterioridade ao comezo do período de enquisa por parte dos servizos ou órganos responsables.

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**

A vicerreitoría con responsabilidades en calidade difunde o inicio do período de enquisa a toda a comunidade universitaria solicitando aos/ás responsables académicos dos centros a súa colaboración na difusión e fomento da participación entre os/as seus/súas estudantes e profesorado.

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

Durante o período de enquisa, enviaranse recordatorios ao alumnado para fomentar a súa 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, no seu nivel máis pormenorizado que corresponde ao vínculo entre materia e profesor/ra, o número de estudantes que cubriron a enquisa e o número posible de estudantes que podían cubrila, a satisfacción media global das opinións do estudantado por materia e ítem do cuestionario, a súa distribución de frecuencias absolutas, así como unha comparativa para o mesmo tipo de estudos da media do/a profesor/a con outras medias (universidade, rama de coñecemento, departamento, centro, titulación e materia).

Esta información primaria agrégase a outros niveis para dar cobertura ás necesidades de información dos/as responsables académicos/as e títulos así como da propia institución.

A vicerreitoría con responsabilidade en calidade comunica a todo o profesorado e aos/ás responsables académicos/as a dispoñibilidade deses informes de resultados que terán carácter provisional abrindo un prazo para comunicar as posibles incidencias. O profesorado poderá consultar os seus informes de resultados na súa secretaría virtual.

En caso de non conformidade co informe provisional, o profesorado e os/as responsables académicos/as disporán dun prazo para solicitar, previa motivación, a súa revisión. Unha vez recibidas as solicitudes, a ACMP rexistrará e valorará as solicitudes informando á vicerreitoría con competencias en calidade que resolverá as incidencias comunicándose posteriormente aos/ás interesados/as.

Unha vez resoltas as incidencias, realizarase novamente a explotación dos datos e a vicerreitoría con responsabilidade en calidade comunicará a todo o profesorado e 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.

#### **5.4 Certificados**

Unha vez que os informes de resultados sexan definitivos, o profesorado poderá solicitar e descargar telematicamente a súa certificación dixital.

Nesta certificación engádense, para cada curso académico seleccionado, todas as materias nas que impartiu docencia o/a profesor/a, que tiveron resposta por parte do alumnado, conforme aos criterios aprobados pola Comisión de Calidade e Planificación Delegada do Consello de Goberno. Amósanse a media global das respostas do alumnado de cada materia así como o número de enquisas cubertas e posibles da materia.

O profesorado pode escoller se desexa que figure no certificado dixital a media da titulación, do seu departamento ou da universidade.

O documento no que se fai constar a satisfacción do alumnado é asinado dixitalmente co selo de órgano da USC.

Os certificados coa información anterior ao curso 2002-03 serán elaborados pola ACMP previa solicitude do/a interesado/a por correo electrónico.

#### **6. NORMATIVA**

Estatutos da Universidade de Santiago de Compostela (Decreto 14/2014, do 30 de Xaneiro)

RD 1791/2010, de 30 de decembro, polo que se aproba o Estatuto do Estudante Universitario

Cuestionario de satisfacción do alumnado coa docencia recibida

Modelo de informe de resultados para unha materia-profesor/a

Modelo de certificado de informe de resultados

## 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	-	2013-05-31	Vicerreitoría de Responsabilidade Social e Calidade
02	Cambios nos criterios de certificación	2016-07-22	Comisión de Calidade e Planificación Delegada do Consello de Goberno
3	Cambios nos criterios de certificación e nas enquisas	21-09-2018	Comisión de Calidade e Planificación Delegada do Consello de Goberno