


	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3 ^a	CÓDIGO: PR/SO002	



PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES

Elaborado por: Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)	Revisado por: Director Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)	Aprobado por: Comisión Garantía Calidad de la UEx
		
Fecha: febrero 2014	Fecha: febrero 2014	Fecha: 15/julio/2014
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3 ^a	CÓDIGO: PR/SO002	

ÍNDICE

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

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	

1.- OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto definir cuáles son las pautas que se siguen en la Universidad de Extremadura (UEX) para, por un lado, la elaboración y modificación del cuestionario de satisfacción del alumno con la docencia y, por otro, su posterior pase, recogida y tratamiento de la información.

2.- ALCANCE.

El presente documento es de aplicación a la realización de cuestionarios de satisfacción del alumnado y afecta a los siguientes grupos de interés: alumnos, personal docente e investigador (PDI), Centros, Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) y Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia (CCED).

El procedimiento comienza con la revisión del modelo de cuestionario y termina con la publicación del informe final de la UEX.

3.- NORMATIVA

3.1 Estatal.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.2 Universidad.

- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.
- Programa de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Extremadura.
- Normativa reguladora de las encuestas sobre la docencia de la Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia de la Universidad de Extremadura.

4.- DEFINICIONES



- **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.

5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO

5.1.- Aprobación/renovación de la normativa y del cuestionario

El procedimiento comienza con la elaboración/revisión por parte de la CCED de la normativa que regule la Encuesta de Satisfacción Docente del Estudiante y del cuestionario a utilizar en el siguiente curso académico (**PR/SO002_D001**). En esta normativa se determinará, al menos, los siguientes aspectos:

- La periodicidad de la encuesta en cada uno de los campus.
- El método de realización de la encuesta: presencial, vía web o mixta.
- Las fechas adecuadas para el pase del cuestionario en cada uno de los semestres del curso.
- El número mínimo de cuestionarios válido para elaborar el informe de resultados.

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	

5.2.- Encuestas

Para las asignaturas del primer semestre del curso, la Unidad de Estadísticas de la UTEC obtendrá los datos del POD durante la primera quincena del mes de octubre y, posteriormente, en la segunda semana del mes de noviembre el personal de la UTEC preparará el material necesario para desarrollar el proceso presencial, que abarca: etiquetas, actas de encuestas, hojas de control de encuestas realizadas, sobres, cuestionarios y cualquier otro que fuera requerido. Las fechas correspondientes a la evaluación del segundo semestre del curso serán la última semana del mes de febrero para la obtención de datos del POD y la primera semana del mes de marzo para el resto de actividades.

Si fuera necesario, durante ese mes de octubre, el personal de la UTEC mantendrá reuniones con las Comisiones de Evaluación de la Docencia de cada uno de los Centros a evaluar para realizar la planificación del pase de cuestionarios: días y horarios para cada una de las asignaturas. Las encuestas se realizarán en las fechas indicadas en la Normativa aprobada por la CCED.

Los Centros irán registrando en las hojas de control las incidencias que se vayan produciendo durante la recogida de cuestionarios. Al finalizar del proceso los responsables de los centros llevarán los sobres de evaluación a las dependencias de la UTEC de Cáceres o de Badajoz, según corresponda. En los casos de los Centros Universitarios de Plasencia y Mérida se enviarán a través del registro oficial. Estos sobres contendrán las actas de evaluación rellenas (**PR/SO002_D002**) y los cuestionarios rellenos (**PR/SO002_D003**). Una vez finalizado los periodos de encuestación, la UTEC solicitará que remitan también la hoja de control, para poder evaluar posteriormente en el Informe anual el porcentaje de asignaturas evaluadas sobre el total (**PR/SO002_D004**).

El Negociado de Evaluación de la UTEC se encargará del procesamiento de los cuestionarios en la lectora óptica con el fin de generar los datos de las evaluaciones. Esos datos se remitirán, en la medida de lo posible, antes julio a la Unidad de Estadísticas de la UTEC que procederá al tratamiento de la información de los mismos.

5.3.- Elaboración de los informes individuales

La Unidad de Estadísticas de la UTEC generará los informes individuales de los profesores evaluados que cumplan los requisitos de validez según la Normativa aprobada por la CCED. Según el volumen de cuestionarios, la remisión de esos informes será entre el mes de julio principios de septiembre; y se enviarán desde el Vicerrectorado de Calidad a los responsables de los Centros evaluados, en sobres individualizados cerrados de modo que cada profesor recogerá el suyo y firmará el recibí en el listado generado al efecto.



5.4.- Custodia de los datos de la evaluación

Todos los informes de resultados obtenidos por asignatura y profesor se almacenarán permanentemente en la base de datos **EVALUA_PROF (PR/SO002_D005)**. La responsabilidad de la custodia de la citada base de datos recaerá en el Jefe de Sección de la UTEC.

Ésta se utilizará para la elaboración de los oportunos informes y desde la misma se suministrarán los datos necesarios para la evaluación del profesorado de la UEx, según establece el proceso correspondiente.

5.5.- Alegaciones y/o sugerencias a los informes

Los profesores evaluados podrán, por una parte, realizar las alegaciones que estimen oportunas sobre el informe recibido y, por otra, realizar las sugerencias que consideren sobre el procedimiento de encuestas de

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	

satisfacción docente de los estudiantes. Para ello, junto con los informes de satisfacción se incluirá un folleto explicativo indicándole el proceso a seguir en cada caso.

El plazo para presentar alegaciones será el establecido en la normativa a partir de la recepción del informe de resultados y será la UTEC la encargada de registrar todas estas reclamaciones (**PR/SO002_D006**). Si se tratasen de errores administrativos, serán corregidos de oficio por la UTEC, con el visto bueno del Vicerrectorado de Calidad, enviándose un nuevo informe de resultados al interesado. El resto de las reclamaciones serán estudiadas por la Subcomisión de Reclamaciones a los Resultados de Encuestas de Satisfacción Docente (nombrada por la CCED), que se reunirá y resolverá las alegaciones de los interesados en el plazo establecido por la normativa (**PR/SO002_D007**). Los acuerdos de la citada Subcomisión serán comunicados a los interesados por el Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua y, de ser necesario, se remitirán los nuevos informes que se generen, actualizándose en la base de datos **EVALUA_PROF**.

5.7.- Publicación de resultados

El procedimiento terminará con la realización por la Unidad de Estadísticas de la UTEC del **Informe Sobre las Encuestas de Satisfacción Docente de la UEx (PR/SO002_D08)** en el que se muestran datos agregados por el Campus evaluado, Centro, Departamento y Titulación. Dicho Informe debe estar acabado en el mes de noviembre. Una vez que cuente con el visto bueno del Director de la UTEC y del Vicerrectorado de Calidad, se remitirá a la reunión siguiente más inmediata de la CCED, formando parte, si se estima oportuno, del Informe General de Evaluación de la Calidad Docente de la UEx, elaborado según el Proceso de Evaluación del Personal Docente (**P/CL001**); si finalmente es aprobado en la misma será difundido desde la página web del Vicerrectorado responsable de Calidad y, en caso contrario, se devolverá para una nueva elaboración y posterior aprobación por este Órgano (**PR/SO002_D09**).



5.8.- Propuesta de mejoras

A través del seguimiento y evaluación del procedimiento y una vez cerrada la evaluación del curso académico anterior, el Director de la UTEC elaborará un plan de mejoras a partir de las deficiencias detectadas, de los niveles de los indicadores obtenidos y las sugerencias propuestas por el PDI sobre el procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes. La propuesta de plan de mejoras se recogerá en el Informe anteriormente mencionado y será presentada al Vicerrector responsable de Calidad para que decida sobre la implantación de las mismas.

En caso de considerarse oportuno, se creará a propuesta del Vicerrector responsable de Calidad una comisión de revisión del cuestionario y de la normativa, la cual estará formada por el Vicerrector, por representantes de la UTEC y por profesionales relacionados con la estadística, la gestión de la calidad, la sociología, la psicopedagogía y la investigación de mercados. Los aspectos a tratar en ese grupo podrán ser los siguientes:

- Cuestionario de satisfacción con la actuación docente
- Método del pase de los cuestionarios
- Personas implicadas en el pase de los cuestionarios
- Población objeto de evaluación
- Grado de validez de los datos recogidos
- Diseño de los informes de evaluación
- Medidas resumen del informe de evaluación

Las propuestas planteadas por esta Comisión serán llevadas a la reunión de la CCED con la que se inicia este procedimiento. Previamente dicha Comisión podrá acordar abrir un plazo de debate público de la propuesta de cuestionario entre todo el PDI.

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

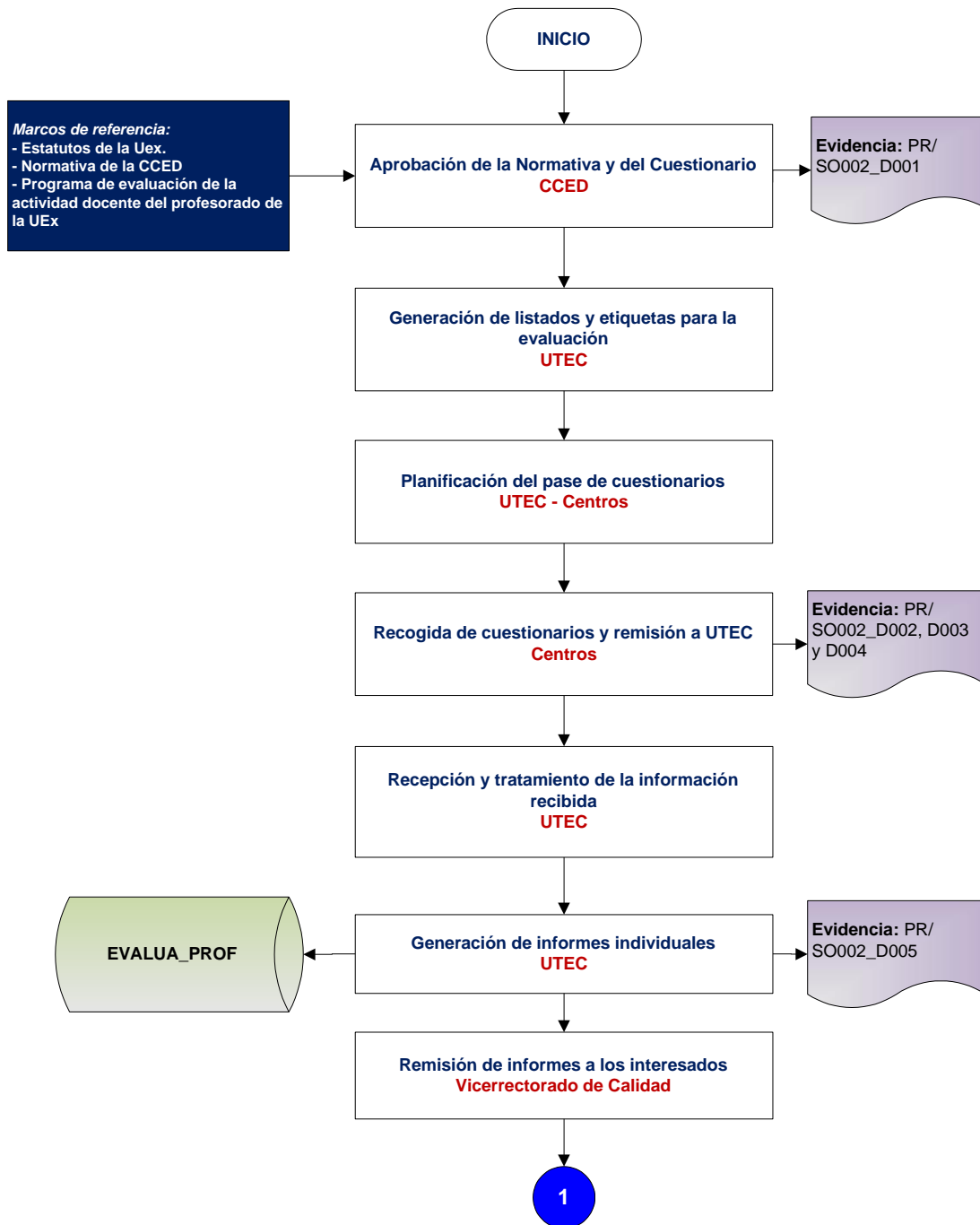
Unidad	Puesto	Descripción de tareas
Vicerrectorado responsable de Calidad	Vicerrector/a	<ul style="list-style-type: none"> • Dar el visto bueno al Informe anual de resultados de la encuesta. • Proponer y coordinar la comisión de revisión de la normativa y cuestionarios.
	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el material para la realización de la encuesta. • Procesamiento de los cuestionarios y tratamiento estadístico. • Elaborar y remitir los informes de resultados individuales de los profesores. • Gestionar la base de datos EVALUA_PROF. • Preparar las reclamaciones para su tratamiento en la Subcomisión correspondiente. • Elaborar el informe de resultados generales de la UEx.
Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia	Pleno	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar normativa y modelos de cuestionario. • Aprobar el informe general de la UEx.
	Subcomisión para la revisión de las reclamaciones a los resultados de encuestas de satisfacción docente	<ul style="list-style-type: none"> • Resolver las alegaciones a los informes de evaluación.
Centros	Comisión de Evaluación Docente de los Centros	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y organizar el pase de cuestionarios. •

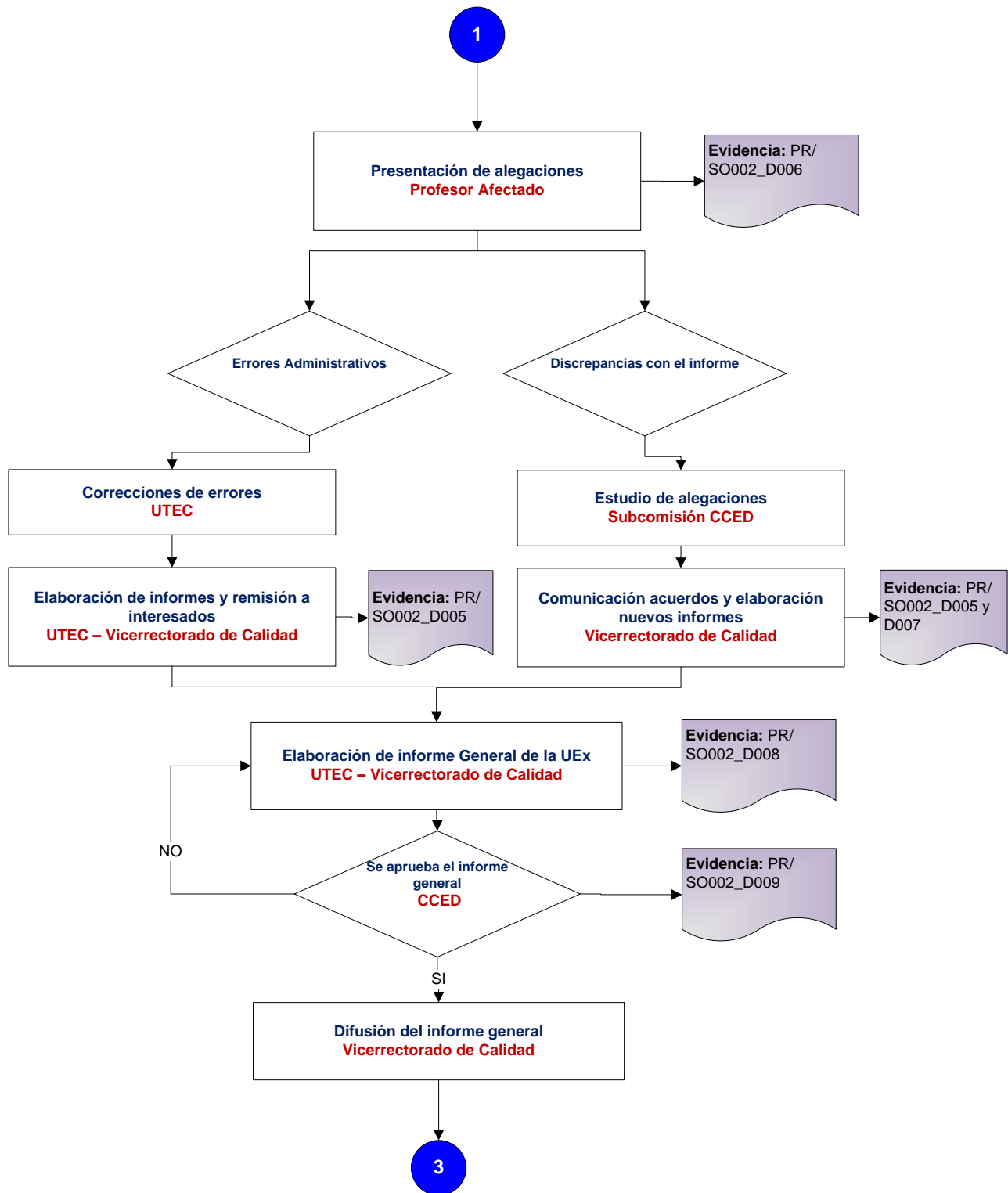
7.- DOCUMENTOS.

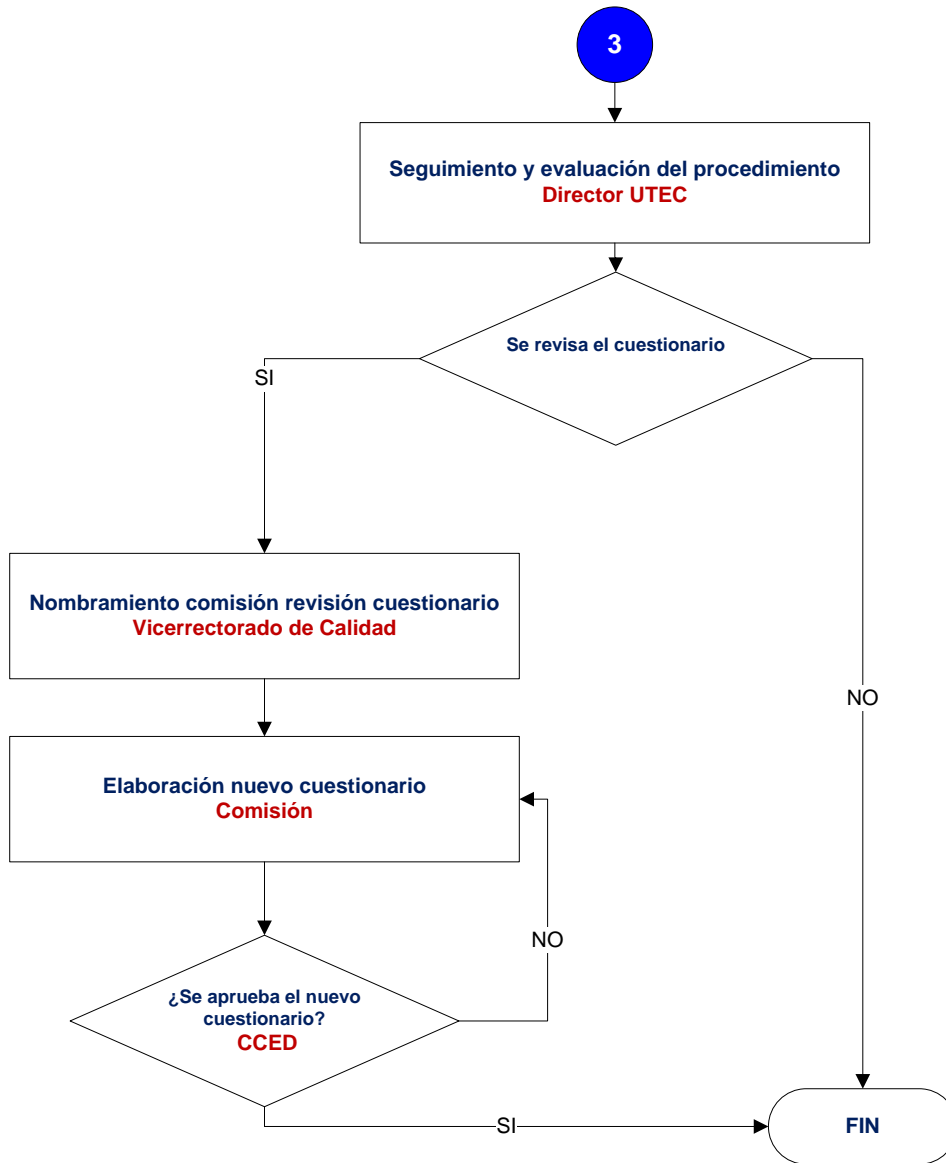
- PR/SO002_D001. Acta de la CCED donde se aprueba la normativa y cuestionarios de la encuesta.
- PR/SO002_D002. Actas de pase de cuestionarios.
- PR/SO002_D003. Cuestionarios rellenos.
- PR/SO002_D004. Hoja de control de la encuesta.
- PR/SO002_D005. Informes recogidos en la base de datos EVALUA_PROF.
- PR/SO002_D006. Copia de las reclamaciones/alegaciones recibidas.
- PR/SO002_D007. Acta de la Subcomisión de reclamaciones a los resultados de la encuesta.
- PR/SO002_D008. Informe de resultados generales de la encuesta.
- PR/SO002_D009. Acta de la CCED donde se aprueba el Informe de resultados generales de la encuesta.



8.- DIAGRAMA.

PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES







	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	



9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

El Director de la UTEC, junto al Jefe de la UTEC, será responsable de hacer el **seguimiento** de todo el procedimiento, proponiendo al Vicerrectorado de Calidad las acciones correctoras que estimen oportunas en caso de detectar fallos durante su ejecución. Estas acciones correctoras se aplicarán en el mismo momento que sean necesarias o según el calendario de actuación convenientemente planificado una vez aprobadas en el Vicerrectorado de Calidad, el Equipo Rectoral o la Comisión Coordinadora de Evaluación de la Docencia, dependiendo de su alcance.

Por otra parte, la **evaluación** del procedimiento permitirá conocer los resultados del mismo y será llevado a cabo por los mismos responsables de su seguimiento. Para ello se tendrán en cuenta los siguientes indicadores:

- Respecto del desarrollo general del procedimiento:
 - Número de errores de asignación de la docencia cometidos a la hora de redactar los informes.
 - Número de alegaciones recibidas sobre los informes.
 - Número de sugerencias enviadas por el PDI sobre el procedimiento de encuestas de satisfacción docente de los estudiantes.

- Respecto del pase de encuestas:
 - Número de incidencias o quejas recibidas sobre la recogida de cuestionarios.
 - Tasa de respuesta de los estudiantes.
 - Tasa de asignaturas evaluadas.

	PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DOCENTE DE LOS ESTUDIANTES		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO002	

10.- ARCHIVO

<i>Identificación del registro</i>	<i>Soporte de archivo</i>	<i>Responsable custodia</i>	<i>Tiempo de conservación</i>
PR/SO002_D001. Acta de la CCED donde se aprueba la normativa y cuestionarios de la encuesta.	Informático	Director de la UTEC	Indefinido
PR/SO002_D002. Actas de pase de cuestionarios.	Papel/informático	Negociado de Evaluación de la UTEC	Indefinido
PR/SO002_D003. Cuestionarios rellenos.	Papel	Negociado de Evaluación de la UTEC	2 años
PR/SO002_D004. Hoja de control de la encuesta.	Papel/informático	Jefe de servicio de la UTEC	2 años
PR/SO002_D005. Informes recogidos en la base de datos EVALUA_PROF.	Informático	Jefe de servicio de la UTEC	Indefinido
PR/SO002_D006. Copia de las reclamaciones/alegaciones recibidas.	Informático	Jefe de servicio de la UTEC	2 años
PR/SO002_D007. Acta de la Subcomisión de reclamaciones a los resultados de la encuesta.	Informático	Jefe de servicio de la UTEC	Indefinido
PR/SO002_D008. Informe de resultados generales de la encuesta.	Informático	Jefe de servicio de la UTEC	Indefinido
PR/SO002_D009. Acta de la CCED donde se aprueba el Informe de resultados generales de la encuesta.	Informático	Director de la UTEC	Indefinido

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1ª	Junio 2010	Creación del procedimiento
2ª	1/junio/2012	Adaptación a la nueva normativa de la encuesta
3ª	15/julio/2014	Modificación de la documentación generada como registro de evidencias