

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
	Vicerrectorado de Calidad, Igualdad y Responsabilidad Social Área de Planificación y Calidad	Comisión de Calidad	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 en situaciones de excepcionalidad.

## 2. ALCANCE.

Todas aquellas actuaciones llevadas a cabo ante situaciones de excepcionalidad, tomando como referencia las orientaciones para la adaptación de la docencia y los planes de contingencia universitaria que a tal finalidad se reciban de las agencias evaluadoras competentes.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

### 3.1 REFERENCIA LEGAL.

Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, de 29 de octubre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, dedica el Artículo 25 al aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias oficiales.

### 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.

- Acuerdo adoptado por la REACU de 3 de abril de 2020. En aras de mantener los niveles de calidad formativa, los cambios que se adopten tanto en la metodología como en la evaluación tendrán como marco de referencia los Estándares Europeos para el Aseguramiento de la Calidad (ESG-2015).
- 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.

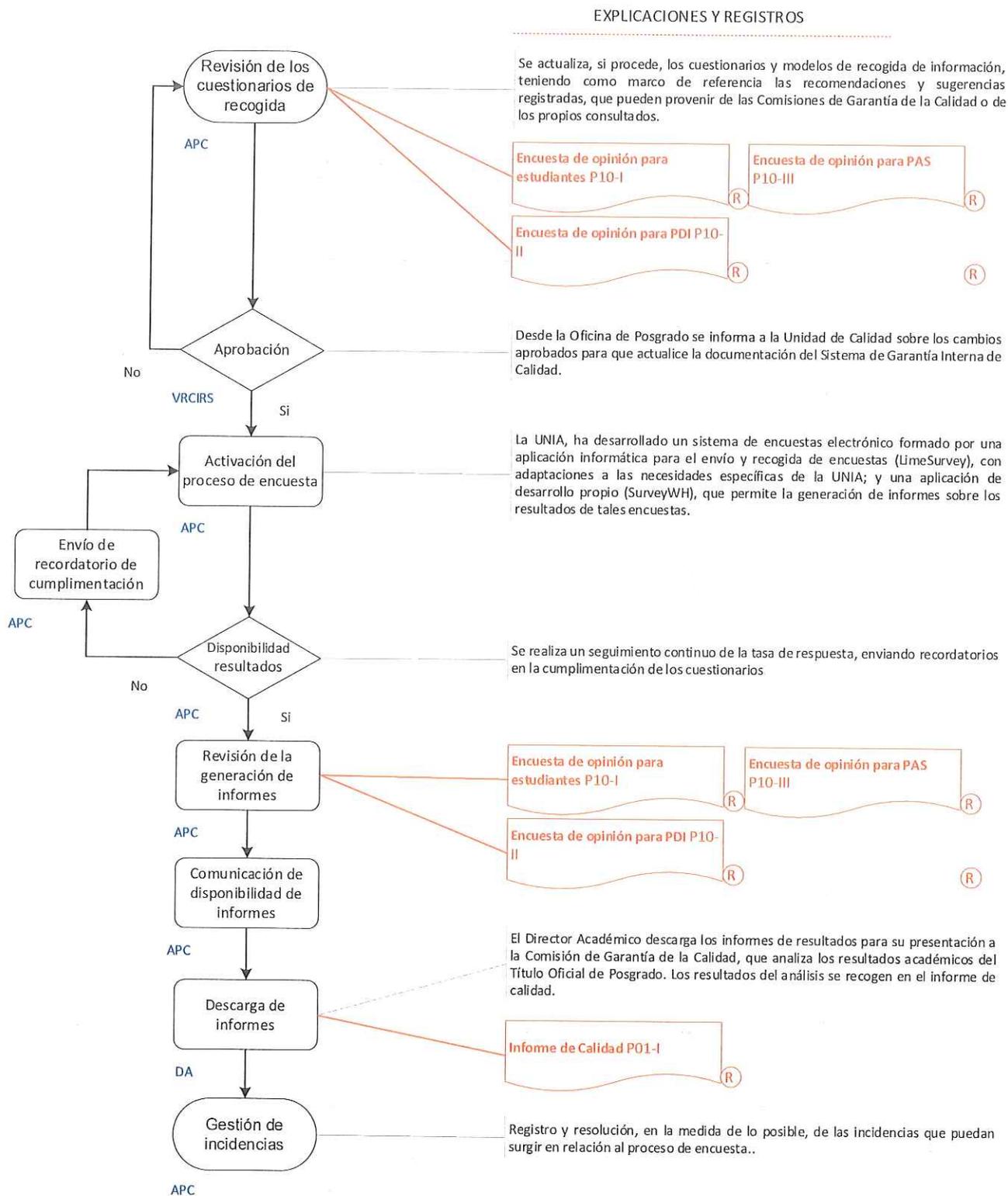
### 3.3 REFERENCIA NORMATIVA INTERNA.

- Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Estudios de Posgrado.
- Reglamento de Estudios de Postgrado 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 del Título (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 Calidad 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. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.



LEYENDA:

VRCIRS - Vicerrectorado de Calidad, Igualdad y Responsabilidad Social  
 CGC Comisión de Garantía de Calidad DA – Director Académico APC - Área de Planificación y Calidad

### 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 P10-I), PDI (formato P10-II) y PAS (formato P10-III). El contenido de los ítems es similar para todos los 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 Calidad 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 Calidad, Igualdad y Responsabilidad Social	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.**

- P10-I: Encuesta de opinión para estudiantes.
- P10-II: Encuesta de opinión para PDI.
- P10-III: Encuesta de opinión para PAS.
- 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	Primera versión aprobada en Consejo de Gobierno	22/09/2020

Al objeto de conocer el grado de satisfacción con las medidas adoptadas en aplicación del Plan de contingencia establecido por esta Universidad como consecuencia de la situación de excepcionalidad acaecida, la Comisión de Garantía de Calidad del Título está realizando un estudio entre los distintos colectivos de la misma (Profesorado y Estudiantes). Para ello, necesitamos tu colaboración durante unos minutos al objeto de conocer en qué medida te parecen adecuados los cambios incorporados, considerando el conjunto de asignaturas del Título de manera global. La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma que se garantice la confidencialidad. A continuación, se presentan una serie de cuestiones sobre las que debes expresar tu nivel de satisfacción en una escala de 1 (muy insatisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a).

Edad:..... Sexo:  Hombre  Mujer

Indica tu grado de acuerdo teniendo en cuenta que 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo", Si te falta información o no procede señala la opción "NP"						
	1	2	3	4	5	NP
Los contenidos impartidos						
La metodología docente utilizada para la modalidad no presencial						
Las actividades formativas programadas en modalidad no presencial						
Los sistemas de evaluación adoptados						
La temporalización (horarios, calendario de exámenes, plazos de entrega de trabajos, ...)						
Los recursos para la docencia VIRTUAL						
Los procedimientos de elaboración y defensa del TFM						
La gestión y realización de las prácticas externas						
La información recibida sobre los cambios y adaptaciones introducidas en las asignaturas ha sido clara						
El plazo con el que se ha aportado la información sobre las adaptaciones realizadas ha sido adecuado						
La atención tutorial recibida ha sido adecuada						
La comunicación con el profesorado de mis asignaturas ha sido ágil						
El esfuerzo realizado para superar las asignaturas ha sido similar al realizado en las asignaturas impartidas con anterioridad al Plan de contingencia						
Las relaciones con el profesorado han sido buenas						
Las relaciones con los compañeros y compañeras han sido buenas						
El entorno y los recursos con los que he contado en la situación de excepcionalidad me han permitido seguir la docencia con normalidad						
VALORACIÓN GLOBAL						
En general, indica tu grado de satisfacción global con los cambios introducidos en las asignaturas						

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. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Nº VER.	SUMARIO	FECHA
00	Primera versión	

Al objeto de conocer el grado de satisfacción con las medidas adoptadas en aplicación del Plan de contingencia establecido por esta Universidad como consecuencia de la situación de excepcionalidad acaecida, la Comisión de Garantía de Calidad del Título está realizando un estudio entre los distintos colectivos de la misma (Profesorado y Estudiantes). Para ello, necesitamos tu colaboración durante unos minutos al objeto de conocer en qué medida te parecen adecuados los cambios incorporados, considerando el conjunto de asignaturas del Título de manera global. La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma que se garantice la confidencialidad. A continuación, se presentan una serie de cuestiones sobre las que debes expresar tu nivel de satisfacción en una escala de 1 (muy insatisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a).

Edad:..... Sexo:  Hombre  Mujer

Ítem nº	INDIQUE SU GRADO DE ACUERDO (1= Totalmente en desacuerdo; 5= Totalmente de acuerdo; NP= No procede)	1	2	3	4	5	NP
1.	La <b>información</b> recibida a través de los distintos canales de difusión institucionales ha sido <b>adecuada</b> .						
2.	En general, el proceso de <b>elaboración de las adendas</b> ha sido sencillo.						
3.	He tenido dificultades para adaptarme a las <b>nuevas metodologías</b> de enseñanza.						
4.	He tenido problemas en la docencia por no disponer de <b>medios informáticos</b> adecuados.						
5.	Me ha resultado fácil el uso de la <b>plataforma</b> de enseñanza virtual.						
6.	Ha sido costoso en <b>esfuerzo y tiempo</b> adaptarme a los cambios requeridos.						
7.	Los <b>servicios y recursos</b> de apoyo han sido adecuados.						
8.	La <b>formación</b> ofertada al PDI en materia de enseñanza online ha sido <b>suficiente</b> .						
9.	En general, el <b>apoyo</b> que he recibido de la <b>Universidad</b> me ha facilitado la adaptación a la docencia virtual.						
	<b>INDIQUE SU GRADO DE ACUERDO EN RELACIÓN CON LOS CAMBIOS INCORPORADOS EN LA ADAPTACIÓN (ADENDAS) DE LAS ASIGNATURAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NP</b>
10.	Considero que las asignaturas que imparto son fácilmente <b>adaptables</b> al formato no presencial.						
11.	Los cambios incorporados no han supuesto una merma en la consecución de las <b>competencias</b> y los <b>resultados de aprendizaje</b> previstos.						
12.	En general, ha sido posible mantener las actividades de docencia en <b>el tiempo y horario</b> establecido.						
13.	En general, he podido llevar a cabo de forma satisfactoria el <b>seguimiento</b> de las actividades de aprendizaje de mis estudiantes (tutorías).						

14.	Considero que los <b>sistemas de evaluación adaptados</b> han permitido evaluar las competencias planificadas en mis asignaturas.						
<b>PREGUNTAS ABIERTAS A CONSIDERAR POR UNIVERSIDAD</b>							
15.	En general, ¿qué <b>mejoras</b> concretas podrían implantarse en caso de enfrentarnos a una situación similar?						
16.	¿Cuáles han sido las principales <b>barreras</b> con las que se han encontrado en el proceso de adaptación de las asignaturas?						
17.	Indique, si lo estima oportuno, <b>otros aspectos</b> que crea importantes y que no estén recogidos en el resto de las preguntas del cuestionario.						

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	Vicerrectorado de Calidad, Igualdad y Responsabilidad Social  Área de Planificación y Calidad	Comisión de Calidad	Consejo de Gobierno de la UNIA

El propósito del presente cuestionario es obtener información del Personal de Administración y Servicios (PAS) sobre el proceso que se está llevando a cabo en la Universidad con relación al desarrollo del Plan de contingencia establecido ante la situación de excepcionalidad y el impacto que las medidas adoptadas están teniendo en el desempeño habitual de los puestos de trabajo.

Te pedimos que respondas a este cuestionario con sinceridad y según tu experiencia durante el período de excepcionalidad mencionado.

La información obtenida mediante este cuestionario también podrá ser tenida en consideración como complementaria a la obtenida mediante otras encuestas realizadas en el ámbito de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos.

Te recordamos que la encuesta es totalmente anónima y que los datos serán tratados de forma que se garantice la confidencialidad.

¡Gracias por tu colaboración!

Sexo:  Hombre  Mujer

Servicio / Unidad / Sede en la que trabaja: .....

¿DESEMPEÑA FUNCIONES DE APOYO EN EL ÁMBITO ACADÉMICO DE CENTROS Y/O TÍTULOS?

- Sí [\[Si se señala "Sí", se despliegan los ítems de más abajo\]](#)  
 No [\[Si se señala "No", el cuestionario finaliza\]](#)

Valora de 1 a 5, recordando que: 1 = "Muy en desacuerdo". 2 = "En desacuerdo". 3 = "Ni en desacuerdo ni de acuerdo". 4 = "De acuerdo". 5 = "Muy de acuerdo". NP = "No Procede".

Por favor, señala el grado de acuerdo con respecto a las siguientes afirmaciones relativas a las medidas extraordinarias adoptadas por tu Universidad						
La información recibida a través de los distintos canales de difusión institucionales ha sido adecuada	1	2	3	4	5	NP
Las medidas organizativas, en especial las referidas al teletrabajo, puestas en marcha por la Universidad durante el período de alarma han sido adecuadas.	1	2	3	4	5	NP
Ha sido costoso en esfuerzo y tiempo adaptarme a los cambios requeridos.	1	2	3	4	5	NP
He tenido problemas en el desarrollo de mi trabajo por no disponer de medios informáticos adecuados (tanto equipos como aplicaciones o programas concretos).	1	2	3	4	5	NP
La comunicación/coordinación con los responsables de mi Unidad para la realización y seguimiento de las tareas en modalidad no presencial ha sido adecuada.	1	2	3	4	5	NP
Las condiciones ambientales, personales, familiares, ...) en las que he desarrollado mi trabajo durante este periodo han sido adecuadas.	1	2	3	4	5	NP
He tenido suficiente carga de trabajo para completar mi jornada laboral.	1	2	3	4	5	NP
El clima y relaciones de trabajo con mis compañeros/as de Unidad han sido adecuados.	1	2	3	4	5	NP
Por favor, indícanos tu nivel de satisfacción global respecto a las actuaciones realizadas por la Universidad con relación a la situación excepcional: Valora de 1 a 5, recordando que: 1 = "Muy insatisfecho/a". 2 = "Insatisfecho/a". 3 = "Ni insatisfecho/a ni satisfecho/a". 4 = "Satisfecho/a". 5 = "Muy satisfecho/a". NS/NC = "No sabe/No contesta".						
Nivel de satisfacción global respecto a las actuaciones realizadas por la Universidad con relación a la situación excepcional	1	2	3	4	5	Ns/Nc

Por favor, utiliza el espacio en blanco de más abajo para ampliar su opinión o añadir alguna observación o sugerencia:

**Comunicación y coordinación**

Por favor, selecciona la respuesta apropiada para cada concepto:

La comunicación con los responsables de la Universidad (Gerencia, Vicerrectorados, ...) para la realización y seguimiento de las tareas en modalidad no presencial ha sido adecuada.	1	2	3	4	5	NP
La comunicación con los responsables de los Títulos para la realización y seguimiento de las tareas en modalidad no presencial ha sido adecuada.	1	2	3	4	5	NP
La información recibida a través de los distintos canales de difusión institucional sobre los efectos en la actividad académica ha sido adecuada	1	2	3	4	5	NP
El impacto que en mi trabajo, en apoyo a la actividad académica, ha tenido la aplicación de las medidas adoptadas por la situación excepcional de alarma sanitaria ha sido aceptable.	1	2	3	4	5	NP
El clima y relaciones de trabajo con el profesorado ha sido el adecuado.	1	2	3	4	5	NP
El clima y relaciones de trabajo con los estudiantes ha sido el adecuado.	1	2	3	4	5	NP

Fecha	Elaboración	Revisión	Aprobación
	Vicerrectorado de Calidad, Igualdad y Responsabilidad Social Área de Planificación y Calidad	Comisión de Calidad	Consejo de Gobierno de la UNIA

**1. IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.**

Nº VER.	SUMARIO	FECHA
00	Primera versión	