Protocolo de aplicación de encuestas asociadas al PA09.

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. PROCESOS RELACIONADOS
5. DEFINICIONES
6. RESPONSABILIDADES
7. DESARROLLO
   7.1 Calendario de la cumplimentación de las encuestas.
   7.2 Evaluación de la actividad docente (regulada por la NOA09)
   7.3 Encuestas de satisfacción asociadas a actividades académicas y de gestión desarrolladas en el CSEULS
8. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
9. FORMATOS Y EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS

ANEXO I. Cuadro de mando del plan de gestión de encuestas del CSEULS

ANEXO II. Modelos de encuestas del CSEULS

Resumen de versiones		
Número	**Fecha**	**Motivo de modificación**
V01	13/10/2010	Aprobado por equipo de gobierno.
V02	10/05/13	Adaptación a la nueva organización interna en relación con el seguimiento de las titulaciones a partir de los requerimientos de la ACAP
V03	12/05/2016	Actualización de contenidos, adaptación al protocolo de la UAM e incorporación del cuadro de mando.
V04	20/05/2020	Se incluye el incorporar la encuesta para evaluar los TFG. Se quita del final del documento los diferentes modelos de encuesta. La Referencia siguen siendo las encuestas UAM
V05	10/11/2021	Sustitución de las funciones del Coordinador Académico.

1. OBJETO

   Este protocolo, asociado al proceso PA09, tiene como objeto detallar el procedimiento de realización de encuestas de satisfacción relacionadas con la actividad docente (regulada por la NOA 07) y con las actividades académicas desarrolladas en el CSEULS

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

   Se aplica a todos los procesos del SGIC en los que está documentado la aplicación de encuestas a los diferentes grupos de interés del centro.

   Comprende las siguientes actividades:

   - Planificación de las actividades de medición de la satisfacción de los distintos grupos de interés
   - Elaboración de las encuestas o de los instrumentos de recogida de información
   - Desarrollo de las campañas de difusión.
   - Procesamiento de los datos recogidos y elaboración de los informes de resultados correspondientes
   - Remisión de los informes de resultados a los responsables del centro para su posterior análisis y toma de decisiones si procede.
   - Difusión y publicación de los resultados.

   Se aplica a las encuestas de actividad docente y a las encuestas relacionadas con otro tipo de eventos o actividades académicas que se desarrollan en el CSEULS.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

   - Documentación SGIC.
   - Memorias Anteriores del CSEULS.
   - Cartas de Servicio CSEULS
   - Planes de Mejora CSEULS
   - Modelos vigentes de encuestas
   - Nuevos modelos de encuestas
   - Plantillas para recabar y presentar la información: DAFOS, presentación de datos y acciones de mejora y actas

4. PROCESOS RELACIONADOS

   - PE04 - MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
   - PA05 - EVALUACIÓN, PROMOCIÓN, RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS PDI y PAS
   - PA07 - GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
   - PA 08 - GESTIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
   - PA 09 - SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

5. DEFINICIONES

   - **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro Superior de Estudios Universitarios La Salle, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El CSEULS ha identificado los siguientes grupos de interés: Entidad titular promotora “Hermanos de las Escuelas Cristianas”, Alumnado, Egresados, Personal Docente y de Investigación, Personal de Administración y Servicios, Empleadores, Entidades colaboradoras y Equipo de gobierno.

   - **Producto/Servicio**: Resultado de un proceso.

- **Satisfacción:** Percepción del cliente/usuario sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas.

6. RESPONSABILIDADES

- **Vicepresidente de Ordenación Académica y Calidad:** pone en marcha las campañas semestrales de realización de las encuestas de actividad docente comunicando a los implicados las fechas y requisitos correspondientes. Asimismo, coordina las campañas generales de comunicación de la encuesta para promover la participación.
- **Dirección de Procesos y Calidad:** Es la instancia que lidera este proceso, encargándose de la propuesta de acción y de su implementación y seguimiento. También es responsable de revisar y actualizar las plantillas de las encuestas, procesar los datos de las encuestas cumplimentadas, emitir los informes para presentar a las instancias correspondientes y elaborar la memoria final de resultados.
- **Responsables de la actividad o del proceso asociado a cada encuesta**: Junto con la Dirección de Procesos y Calidad, revisa y actualiza las encuestas de satisfacción y se ocupa de hacer llegar al grupo destinatario las encuestas para su cumplimentación. También analizan el informe de resultados entregados por la Dirección de Procesos y Calidad y proponen las acciones de mejora que procedan a través de las comisiones de seguimiento de cada titulación.
- **Equipo de Coordinación Académica**: revisa la memoria anual de los resultados globales de las encuestas de satisfacción elaborada por la Dirección de Procesos Calidad y garantiza el procedimiento de evaluación de la actividad docente y del conjunto de encuestas de satisfacción
- **Comisión de Garantía de Calidad:** verifica los resultados obtenidos y la memoria anual de los resultados globales de las encuestas de satisfacción
- **Dirección de Desarrollo Tecnológico:** proporciona el soporte técnico para todos aquellos procedimientos informáticos requeridos tanto en la recogida de datos como en el procesamiento de los mismos.
- **Dirección de comunicación y marketing.** Participa de la difusión asociada a este proceso.

7. DESARROLLO

Tal y como está documentado en el apartado correspondiente del proceso PA09 SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, la recogida de información para valorar la satisfacción de los grupos de interés, consta de cuatro fases. En este documento se van a detallar los pasos correspondientes a la cuarta fase, que es la relacionada con el desarrollo del plan de encuestas, el seguimiento de las mismas y el análisis de los resultados.

7.1 Calendario de la cumplimentación de las encuestas.

La Dirección de Procesos y Calidad (DPC) realiza una planificación de la recogida de opinión de los grupos de interés clave en relación con los procesos contemplados en el SGIC. Dicha planificación incluye: tipo de recogida de opinión, grupo de interés al que está asociada, responsable de la medición, periodicidad y fecha para la aplicación, fecha de análisis, proceso del SGIC afectado y evidencia e informe generado.

Dependiendo de cuál sea el grupo de interés a encuestar, la DPC establecerá los medios más acordes para recoger la información (papel, digital, etc.). En relación con las titulaciones impartidas se contempla la evaluación tanto de la modalidad presencial como de la semipresencial.

En la siguiente tabla se detalla el conjunto de encuestas que se cumplimentan para evaluar la satisfacción de los diferentes grupos de interés del CSEULS en orden a mejorar todos sus procesos de gestión (**PE04 - MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA).**

	Grupos de interés/Calendario					
Tipo de encuestas	Alumnado	PDI	PAS	Egresados	Entidades colaboradoras [1]	Empleadores
Jornadas de acogida	Sept.					
Evaluación docente (asignatura/profesor)	Dic. / Mayo					
Evaluación docente Plan de estudios	Mayo	Junio		Recogida título		
Orientación profesional	Fin jornada					
Prácticas externas	Fin periodo				Fin periodo	
Programas movilidad	Fin programa					
Inserción laboral				Sept.		Sept.
Satisfacción laboral PDI/PAS		Bienal				
Formación PDI/PAS		Fin formación				
Asociadas a otras actividades académicas –talleres-	Fin actividad					
Satisfacción con servicios recibidos[2]	Bienal					

1 representes del centro de prácticas

2 asociadas a las cartas de servicios

Tabla 1. Relación de Encuestas

Para la recogida de información, además de las encuestas, también se utilizan otro tipo de instrumentos como los DAFO's. Estos instrumentos se utilizan en las jornadas de seguimiento con el alumnado y el profesorado para detectar fortalezas y debilidades en el desarrollo de las titulaciones. La información recogida posteriormente se analiza en las comisiones de seguimiento de cada titulación dando lugar, cuando procede, a implantar acciones de mejora tal y como queda detallado en el ciclo de seguimiento de los títulos del CSEULS

7.2 Evaluación de la actividad docente (regulada por la NOA07)

7.2.1 Tipo de encuestas de evaluación de la actividad docente.

La evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje se integra dentro del objetivo de la búsqueda de la mejora continua de la calidad de las enseñanzas impartidas en el Centro

Superior de Estudios Universitarios La Salle, e incluye por una parte el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la docencia que reciben y, por otra, la satisfacción del profesorado que la imparte.

A continuación, se detalla el procedimiento de evaluación docente que se realiza en el CSEULS.

Desde el curso 2012-2013 la recogida de datos de la evaluación docente, tanto del alumnado como del profesorado, se realiza en soporte digital. Los modelos de encuestas son los propuestos por la Universidad Autónoma de Madrid

En concreto, para el colectivo "estudiantes" las encuestas son:

- Encuesta de satisfacción con la asignatura-grupo (semestral). Satisfacción sobre distintos aspectos de una asignatura en un grupo.
- Encuesta de satisfacción con la asignatura-grupo TFG. Satisfacción sobre distintos aspectos de esta asignatura en un grupo.
- Encuesta de satisfacción con el profesor-asignatura-grupo (semestral). Satisfacción sobre distintos aspectos de un docente en una asignatura en un grupo.
- Encuesta de satisfacción con el plan (anual). Satisfacción sobre distintos aspectos del plan de estudios.
- Encuesta sobre prácticas externas. Satisfacción con las prácticas externas curriculares realizadas fuera de la Universidad.

Para el colectivo "Docentes" las encuestas son:

- Encuesta de satisfacción con el plan (anual). Satisfacción con el desarrollo del plan de estudios.

Cada encuesta cuenta con diferentes ítems, usando los de satisfacción una escala de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo).

7.2.2 Marco normativo y condiciones básicas de aplicación de las encuestas de actividad docente.

El marco normativo y las condiciones básicas de aplicación de las encuestas de actividad docente están recogidos en el epígrafe III de la NOA 07

7.2.3 Planificación para la cumplimentación de las encuestas.

La información para la gestión de las encuestas se extrae de la base de datos de ordenación académica del CSEULS (Planes Docentes SIGMA-PDS)

El Departamento de Procesos y Calidad realiza una propuesta de las fechas óptimas para la realización de las encuestas, considerando el calendario académico, que hayan transcurrido al menos tres cuartas partes del período docente, y antes del período oficial de realización de pruebas finales y teniendo en cuenta también el tiempo durante el que se mantendrá abierta las encuestas.

7.2.4 Preparación y apertura de campaña

Desde el departamento de Proceso y Calidad se activan las fechas para la activación de las encuestas previa comprobación que el soporte tecnológico está disponible.

La apertura de la campaña se lleva a cabo informando a la comunidad universitaria de las fechas en las que estarán disponibles las encuestas, para lo que se utiliza fundamentalmente el correo electrónico, además de otras vías de información.

Acciones de comunicación desarrolladas:

- Envío de un correo electrónico de inicio de campaña a profesores, estudiantes y responsables académicos con las fechas de disponibilidad y recordando la forma de acceso al inicio de la campaña y también recordatorios.
- Información en las pantallas informativas distribuidas por el Centro
- Publicidad de la campaña a través de la página web del CSEULS, herramienta de docencia en red, y aplicación SIGMA.
- Comunicación en cascada a través de los responsables de las titulaciones (y en el caso de los másteres también a través de los coordinadores de máster), que distribuyen esta información a los profesores y estos a los estudiantes.
- En horario de tutorías se facilita al alumnado el acceso a las aulas de informática para que les sea más factible su cumplimentación.

Cada estudiante, al acceder a la plataforma de gestión de la información (SIGMA) puede ver las encuestas que tiene que realizar, y que son relativas a las asignaturas que han cursado, los docentes que les han dado clase en cada una de ellas y el plan de estudios en que están matriculados. En el caso de los docentes, al igual que los estudiantes, al entrar en la plataforma de gestión de la información (SIGMA) pueden ver las encuestas que tienen que realizar, en su caso, relativas a cada plan de estudios en el que han participado.

El acceso a las encuestas, tanto para estudiantes como para profesores, se realiza desde la aplicación SIGMA o desde la plataforma de docencia en red Moodle. Los estudiantes también pueden acceder a la encuesta a través de una aplicación disponible para teléfonos móviles, que se puede descargar gratuitamente e instalar en terminales móviles con sistema operativo Android o iOS.

7.2.5 Desarrollo de la convocatoria

Durante el desarrollo de la campaña de encuestas se realiza un seguimiento para comprobar el nivel de participación y se calcula la cobertura de encuesta, considerando las encuestas a realizar y las realizadas.

En función de estos resultados, y en caso necesario, se estimula de nuevo la participación, fundamentalmente enviando a los responsables de las titulaciones, Decanos y Vicedecanos, los datos intermedios para que tomen las medidas oportunas que incentiven la participación.

Concluido el período en que las encuestas están disponibles para los distintos encuestados, se procede al cierre de campaña.

7.2.6 Procesamiento de datos y elaboración de informes.

Tras el cierre de la campaña, se generan de forma automática distintos tipos de informes.

- Los informes de los profesores con los resultados obtenidos sobre su actividad docente. El acceso a estos informes se hace a través de las mismas plataformas desde la que se han realizado las encuestas (SIGMA y Moodle) pueden imprimirse como certificados y son firmados por el presidente del CSEULS.

- Los informes que se presentan en las comisiones de seguimiento de cada titulación
- Los informes públicos

7.2.7 Publicación de resultados

Los estudiantes y los profesores tienen acceso a un resumen provisional, que es un anticipo de resultados de encuestas. En el CSEULS los avances de resultados se presentan en las jornadas de seguimiento y en las comisiones de seguimiento de titulaciones correspondientes.

7.3 Encuestas de satisfacción asociadas a actividades académicas y de gestión desarrolladas en el CSEULS

Para valorar la satisfacción de los grupos de interés del CSEULS, además de las encuestas relacionadas con la actividad docente, se realizan otro tipo de encuestas cuya cumplimentación por motivos de logística se realiza en formato papel, siempre que no fuera posible encuesta en soporte digital

7.3.1 Tipos de encuestas

Están enumeradas en el punto 7.1 de este protocolo

7.3.2 Elaboración-actualización de encuestas

A petición del responsable de la actividad o evento el departamento de Procesos y Calidad elabora o actualiza, según corresponda, las encuestas correspondientes.

7.3.2 Procesamiento de los datos, y elaboración de informes

Los datos recogidos en las encuestas en papel se vuelcan en una herramienta de SharePoint que generan de forma automática un documento en Excel para su tratamiento posterior. En el caso de las encuestas que se realizan en soporte digital se generan de forma directa un fichero en Excel que igualmente permiten calcular los promedios de los resultados obtenidos.

La Dirección de Procesos y Calidad elabora los informes correspondientes, siguiendo el modelo establecido por la UAM en el que se especifican los siguientes datos:

- ✓ Promedios por ítems de los datos obtenidos, incluye el promedio de satisfacción global. En estos promedios, mediante un código de valores y flechas, se especifica los valores que están dentro de la media, los que están por encima de la media y los que están por debajo de la media.
- ✓ Los ítems mejor y peor valorados con los promedios de los resultados obtenidos.
- ✓ Cuando se conoce el número de participantes en la actividad o evento también se incluye el porcentaje de participación en las contestaciones.

Este informe es enviado al responsable de la actividad o del proceso correspondiente para que lo revise y complemente con las informaciones y las propuestas de mejora que sean necesarias. Dichas propuestas de mejora se elevan a la instancia responsable para que sea integrada en el plan de mejoras correspondiente.

8. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Cada actividad de recogida de información tiene asociado unos promedios para calcular los resultados en función de su posición con respecto a la media. En el caso de valores por debajo

de la media se revisan y para determinar las causas y hacer las propuestas de mejora correspondientes. El proceso mismo se somete a un proceso de mejora y análisis ya que el Plan de Gestión de encuestas genera una memoria anual y un plan de mejora interna.

En aquellas encuestas cuya escala de valoración es del 1 al 4 los promedios de referencia son los siguientes:

Flecha Verde : Media > 2,80
Flecha Ámbar: 2.00< Media < 2,79
Flecha Roja: Media < 1,99

Asimismo, las encuestas cuya escala de valoración es del 1 al 5, entre otras las encuestas de evaluación docente, los promedios de referencia son los siguientes:

Flecha Verde : Media > 3,50
Flecha Ámbar: 2,50< Media < 3,49
Flecha Roja: Media < 2,49

9. FORMATOS Y EVIDENCIAS

Los formatos asociados a este plan son

- PC06_fecha_ENC_EVALUCIÓNDOCENTE_TD Encuestas de opinión para evaluar el desempeño docente. Incluyen las encuestas del alumnado para la valoración del Profesorado, de las Asignaturas y del Plan de estudios. Asimismo, están incluidas las encuestas del profesorado sobre Plan de estudios. Entidad responsable: Coordinación Académica.
- PC08_fecha_ENC_ MOVILIDAD_Tit Encuestas de Satisfacción de los programas de movilidad Entidad responsable: Responsable de la ORI
- PC09_fecha_ENC_ PRÁCTICAS EXTERNAS_Tit. Encuestas de Satisfacción de las prácticas externas. Entidad responsable: Coordinación de Prácticas de facultad
- PC05_fecha_ENC_ JORNADASACOGIDA_Tit. Encuestas de Satisfacción de las Jornadas de Acogida. Entidad responsable: Coordinación de Estudiantes de Centro
- PC10_fecha_ENC_ JORNADASORIENTACIÓNPROFESIONAL_Tit Encuestas de Satisfacción de las Jornadas de Orientación profesional. Entidad responsable: Departamento de orientación.
- PC11_fecha_ENC_ INSERCIÓNLABORAL_Tit Encuestas de inserción laboral. Entidad responsable: Coordinación de seguimiento de Inserción laboral.
- PA08_fecha_ENC_ FORMACIÓNPDI/PAS_TD Encuestas de Satisfacción de la formación recibida. Entidad responsable: Departamento de RR.HH.
- OTROS TIPOS DE ENCUESTAS. Estas encuestas se elaboran para valorar la satisfacción de los grupos de interés en relación con las actividades académicas que se desarrollan en el Centro Universitario. Entidad responsable: Promotor/coordinador de la actividad

Las evidencias asociadas son

Identificación de la evidencia	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Plantilla o soporte de Encuestas	Papel o informático	Dirección de Procesos y Calidad	6 años
Protocolo de gestión de las encuestas	Papel o informático	Dirección de Procesos y Calidad	6 años
Informe de resultado de encuestas	Papel o informático	Dirección de Procesos y Calidad	6 años
Informe de resultado de encuestas para publicación en la WEB	Papel o informático	Dirección de Procesos y Calidad	6 años
Memoria Anual del proceso PA09	Papel o informático	Dirección de Procesos y Calidad	6 años

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

Se contempla la difusión del Plan de Gestión de Encuestas en los canales y medios que se establecen en el Proceso Clave PC14 de Información Pública, y favoreciendo la participación activa de los grupos de interés.

Finalmente, el proceso de Satisfacción de necesidades de los grupos de interés, se vincula al Proceso Estratégico de Medición, Análisis y Mejora continua en el que participa la Comisión de Garantía de Calidad favoreciendo así la rendición de cuentas a los grupos de interés que están allí representados (alumnos, empleadores, PDI, PAS, antiguos alumnos, Equipo de Gobierno, etc.).

ANEXO I

Cuadro de mando del plan de gestión de encuestas de satisfacción del CSEULS: