

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 1 de 8

Procedimiento para el análisis de la satisfacción del estudiantado con la titulación de Grado o Máster Universitario

Índice

1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. NORMATIVA.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABLES.....	2
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
7. DIAGRAMA DE FLUJO	7
8. SEGUIMIENTO	7
9. REGISTRO Y ARCHIVO.....	8
10. ANEXOS	8

Histórico de cambios

Nº de revisión	Fecha	Modificación
v2.0	Abril de 2018	
v3.0	Octubre de 2023	Revisión denominaciones, adaptación a IT001, lenguaje inclusivo, modificaciones encuestas

Elaborado por: Unidad Responsable	Revisado por: Unidad Responsable	Aprobado por: Unidad Responsable
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios	Vicerrector de Política Académica

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 2 de 8

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir el proceso de obtención de información sobre la satisfacción general del estudiantado con su experiencia en la titulación y, en detalle, su opinión sobre lo que el estudio les ofrece en relación a las diferentes dimensiones de calidad que en cada momento decidan valorarse.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación a todas las titulaciones de grado y máster universitario impartidas en la Universidad de Zaragoza.

3. NORMATIVA

Normativa vigente: calidad de las titulaciones:

- <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-titulaciones>

Normativa vigente: protección de datos:

- <https://protecciondatos.unizar.es/> => Legislación

Normativa vigente: Plan de Ordenación Docente (POD):

- <https://inspecciongeneral.unizar.es/inspeccion/normativa>

4. DEFINICIONES

Sistema Interno de Garantía de Calidad de una titulación (SIGC): conjunto de agentes e instrumentos que garantizan la coordinación y los procesos de evaluación y mejora continua de la calidad de la titulación.

Comisión de Calidad de la Actividad Docente (CCAD): es el órgano garante de la calidad general de las titulaciones de grado y máster universitario de la Universidad de Zaragoza, y de la supervisión del cumplimiento de lo dispuesto en su sistema de gestión de la Calidad.

Comisión Técnica de Evaluación: es el órgano técnico competente para elaborar las propuestas de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Zaragoza de sus respectivas macroáreas para su consideración en la CCAD, de manera que ésta pueda emitir la valoración definitiva y los informes correspondientes.

Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación: es el órgano que tiene la competencia para elaborar el Informe de Evaluación de la Calidad en el que se incluirán las conclusiones del análisis y evaluación periódica de la calidad de la planificación, organización y desarrollo de la titulación en todos sus ámbitos a partir del análisis de sus indicadores, los resultados de las encuestas, así como aquellos informes, estudios o consultas que considere relevantes a tal fin.

5. RESPONSABLES

- Vicerrectorado/s con competencias en materia de política/ordenación académica y calidad.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 3 de 8

- Área de Calidad y Mejora.
- Comisión de Calidad de la Actividad Docente (CCAD).
- Comisión Técnica de Evaluación
- Coordinador/a de la Titulación
- Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación
- Servicio de Informática y Comunicaciones

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 Diseño de los cuestionarios

6.1.1 Responsables para el diseño de cuestionarios

Los cuestionarios son elaborados y aprobados por los responsables de los Vicerrectorados competentes en la materia objeto de consulta.

6.1.2 Tipos de cuestionarios

En el siguiente enlace se puede acceder a los cuestionarios vigentes en la Universidad de Zaragoza para la evaluación y seguimiento de la calidad de las titulaciones oficiales de grado y máster universitario:

<https://encuestas.unizar.es/formularios>

6.1.3 Incorporación del cuestionario a la plataforma ATENEA

El Área de Calidad y Mejora (ACM) remitirá al área responsable del soporte técnico del SICUZ los cuestionarios para su carga en la plataforma, realizando las comprobaciones necesarias para su correcto funcionamiento.

6.2 Aprobación del calendario para la realización de encuestas

El Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, a propuesta de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente en coordinación con el Área de Calidad y Mejora, aprobará el calendario para la realización de la encuesta de valoración de la docencia. Atendiendo a este calendario, el Área de Calidad y Mejora fijará los periodos para el resto de encuestas.

Como norma general se realizarán dos campañas de encuestas con anterioridad a los periodos oficiales de exámenes de cada titulación, que se pueden consultar en el siguiente enlace (<https://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>)

Las fechas concretas de apertura y cierre de cada encuesta se publicarán en la siguiente página web: <http://encuestas.unizar.es/fechas-de-realización>



4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 4 de 8

6.3 Comprobación de datos y puesta a punto de la plataforma ATENEA

La plataforma ATENEA integra información procedente de distintas bases de datos de la Universidad de Zaragoza (SIGMA, ODILE y PEOPLE) permitiendo la automatización de todas las acciones relacionadas con el procedimiento tales como:

- Carga de coordinadores/as de las titulaciones y otros cargos o agentes del SIGC (BD: PEOPLE)
- Carga de estudiantes matriculados en las distintas asignaturas de las titulaciones de grado o máster impartidas en la Universidad de Zaragoza en un curso académico concreto (BD: SIGMA)
- Incorporación de la carga docente del PDI en distintas asignaturas de las titulaciones de grado o máster impartidas en la Universidad de Zaragoza en un curso académico concreto (BD: ODILE)

El área de aplicaciones del SICUZ, como responsable, en coordinación con el Área de Calidad y Mejora, serán los encargados de la puesta a punto de la plataforma y de la comprobación de su correcto funcionamiento con la antelación necesaria al inicio del periodo de encuestas para resolver posibles incidencias.

6.4 Difusión

El Área de Calidad y Mejora y el Gabinete de Imagen y Comunicación serán los responsables de coordinar todas las acciones necesarias para la difusión de la campaña de encuestas entre la comunidad universitaria a través de todos los medios a su alcance. Así mismo, previamente al lanzamiento de la campaña, informará al PDI de la importancia de comprobar y modificar, en su caso, la correcta asignación de su docencia en el Plan de Ordenación Docente (asignaturas/semestres).

6.5 Desarrollo del proceso de encuestas

El estudiantado puede responder las encuestas en el periodo establecido para cada una, a excepción de la encuesta de Valoración de la docencia, que se rige por su normativa propia (<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/normativa-evaluacion-docente>), así como por lo dispuesto en el procedimiento Q511 Procedimiento de valoración de la actividad docente del PDI.

Las encuestas serán cumplimentadas a través de la plataforma ATENEA.

El acceso a la plataforma puede realizarse desde un ordenador o desde cualquier otro dispositivo móvil, a través del enlace que figura en la página web <http://encuestas.unizar.es>. Para acceder es necesario introducir el NIP (número de identificación personal) y la contraseña administrativa.

El Área de Calidad y Mejora dará soporte técnico a las incidencias surgidas relativas a la plataforma ATENEA como a la aplicación del procedimiento.

Las incidencias relacionadas con el contenido de los datos incorporados desde las BBDD de gestión a la plataforma ATENEA, serán derivadas por el ACM a quien corresponda.



4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 5 de 8

¿Quién puede responder la encuesta?

TIPO DE ENCUESTA	RESPONDEDORES
Valoración de la docencia	Estudiantado matriculado en asignaturas de grado o máster universitario en el curso académico vigente.
Prácticas externas curriculares	Estudiantado matriculado en asignaturas de prácticas externas curriculares (excepto en los grados de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología) en el curso académico vigente.
Prácticas clínicas de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología	Estudiantado matriculado en asignaturas de prácticas clínicas tuteladas en los grados de Medicina, Enfermería, Fisioterapia, Terapia Ocupacional y Odontología en el curso académico vigente.
Satisfacción con el programas de movilidad ERASMUS*	Estudiantes que han participado en un programa de movilidad ERASMUS en el curso académico vigente
Satisfacción con los programas de movilidad NOA o Iberoamérica	Estudiantes que han participado en un programa de movilidad NOA (Norteamérica, Oceanía, Asia) o Iberoamérica en el curso académico vigente.
Satisfacción con el Trabajo fin de Grado/Máster	Estudiantado matriculado en el Trabajo fin de Grado/Máster
Satisfacción global con la titulación	Estudiantado matriculado en el Trabajo fin de Grado/Máster
Satisfacción con las actividades universitarias culturales y complementarias	Estudiantado matriculado en actividades universitarias culturales y complementarias en el curso académico vigente.

* La encuesta de satisfacción con el programa de movilidad ERASMUS no se cumplimenta a través de ATENEA.

6.6 Resultados de las encuestas

A través de la plataforma ATENEA los/as coordinadores/as de las titulaciones, decanos/as o directores/as y administradores/as de centro pueden generar los distintos informes elaborados a partir de los resultados de las diferentes encuestas. Algunos de estos informes, con resultados globales, están disponibles en la página web <http://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas> para su consulta por cualquier usuario. Por su parte, los informes de titulación se publican en la web estudios.unizar.es.

En la siguiente tabla se especifican los distintos tipos de informe, así como el acceso a los mismos:

INFORMES	ÁMBITO	ACCESO
Valoración de la docencia	Titulación	Coordinador/a Decano/a
	Universidad	Público en web
	Centro	Administrador/a Decano/a
	Profesor	Docente
	Asignatura	Coordinador/a
Evaluación de las prácticas externas curriculares	Titulación	Decano/a
	Universidad	Público en web

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>



4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 6 de 8

INFORMES	ÁMBITO	ACCESO		
Evaluación de las prácticas clínicas	Por profesor	Coordinador/a		
	Por asignatura	Coordinador/a		
	Por centro	Coordinador/a		
	Por centro-modulo	Coordinador/a		
Evaluación de los programas de movilidad	Titulación	Coordinador/a	Decano/a	
	Universidad	Público en web		
Satisfacción con el TFG/TFM	Titulación	Coordinador/a	Decano/a	
	Universidad	Público en web		
	Centro	Administrador/a	Decano/a	
Satisfacción global con la titulación	Titulación	Coordinador/a	Decano/a	
	Universidad	Público en web		
	Centro	Administrador/a	Decano/a	
Satisfacción con las actividades universitarias culturales y complementarias	Titulación	Coordinador/a	Decano/a	Administrador/a
	Universidad	Público en web		
	Centro	Administrador/a	Decano/a	Administrador/a
	Asignatura	Docente	Coordinador/a	

6.7 Elaboración de Informes de Valoración de la Actividad Docente para su remisión a la Comisión Técnica de Evaluación

El art. 2.2 del Reglamento de la Organización y Gestión de la Calidad de los Estudios de Grado y de Máster Universitario establece en su apartado c) que es función de la Comisión Técnica de Evaluación de la Universidad de Zaragoza elaborar las propuestas de informes de evaluación de la actividad docente del profesorado de sus respectivas macroáreas para su consideración en la Comisión de Calidad de la Actividad Docente (CCAD), de manera que ésta pueda emitir la valoración definitiva y los informes correspondientes.

A tal efecto, la CTE solicitará al ACM los informes con los resultados de las encuestas de Valoración de la docencia agrupados por macroárea. Queda excluido de este informe el profesorado de centros adscritos, cuyos resultados serán remitidos a los Directores de dichos centros.

6.8 Elaboración del Informe de Calidad de la titulación

La Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación incluirá en su Informe de Evaluación de la Calidad (IEC) las conclusiones del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción del estudiantado.



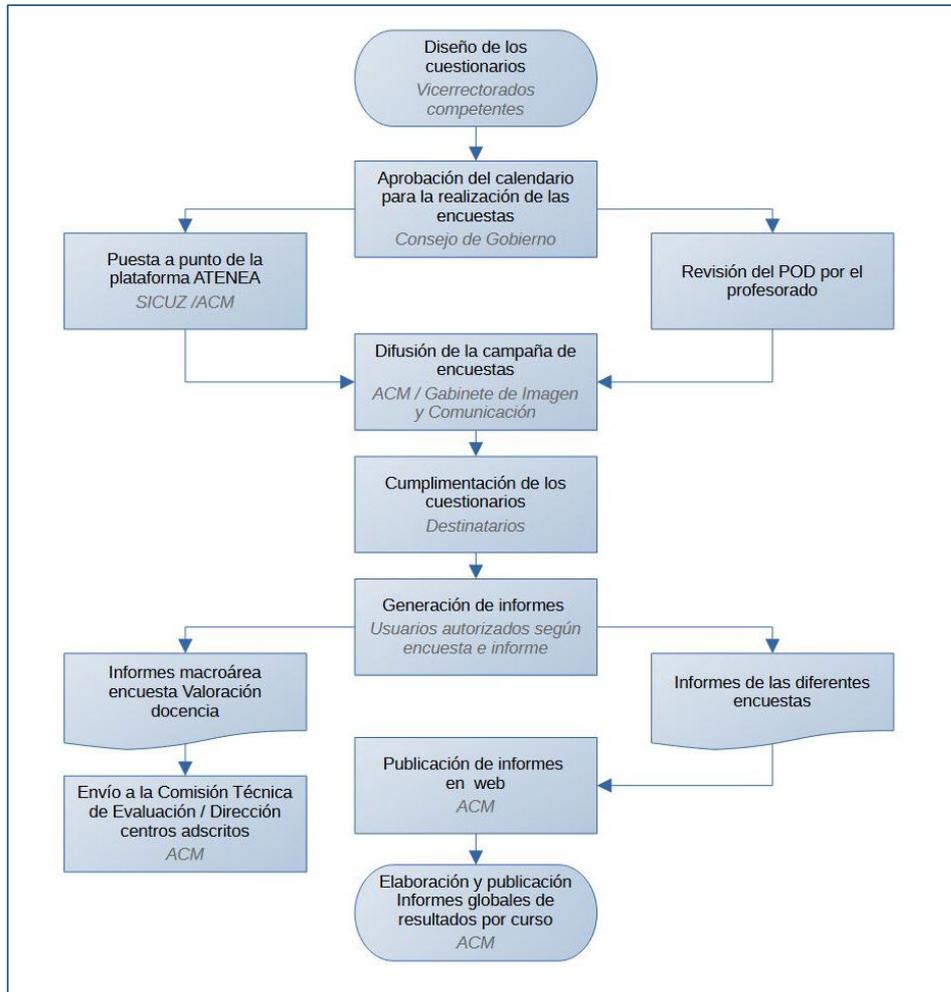
4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 7 de 8

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. SEGUIMIENTO

Para el seguimiento y medición de este procedimiento el Área de Calidad y Mejora tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- Tasa de respuesta de las encuestas.
- Disponibilidad de informes en ATENEA finalizados los plazos de apertura de las diferentes encuestas (encuesta Valoración de la docencia una vez finalizado el plazo de entrega de actas para cada semestre).
- Publicación informe global antes del final del año de finalización del curso académico de referencia del mismo.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTADO CON LA TITULACIÓN DE GRADO O MÁSTER UNIVERSITARIO	Código: Q222
		Versión: 3.0
		Fecha: Octubre de 2023
		Página 8 de 8

El procedimiento será revisado anualmente, a la vista de los resultados obtenidos, prestando especial atención al diseño del cuestionario y al ciclo de realización de encuestas.

9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los documentos generados en este procedimiento son:

1. Informes derivados de la plataforma ATENEA.

Los informes por titulación serán generados desde la plataforma ATENEA, pudiendo ser consultados por las personas con acceso en todo momento. A su vez, se publicarán en la web:

<https://estudios.unizar.es/>.

Los informes agregados a nivel de Universidad se publicarán en:

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

2. Informes semestral y final de resultados.

Los Informes semestral y final por cada curso académico se publicará en:

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

10. ANEXOS

No procede



4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76>

CSV: 4c323c2935ffd0b139d7a923bed35e76	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora Área de Calidad y Mejora	11/10/2023 12:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/10/2023 14:24:00	
JOSE ANGEL CASTELLANOS GOMEZ	Vicerrector de Política Académica	11/10/2023 18:12:00	