 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 1 de 6

Índice


1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABLES	3
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	3
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	5
8. ANEXOS: Cuestionarios	6
- Satisfacción del PDI con la Titulación y los Servicios	
- Satisfacción del PAS	


ELABORADO POR: Unidad de Calidad y Racionalización	APROBADO POR: Vicerrector de Política Académica
Celia Cañadas	Gerardo Sanz Sáiz



48c27be94b8bad8121bef9123da7d107

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO GERARDO SANZ SAIZ	Jefa de Unidad de Calidad Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 09:48 09/05/2018 15:37	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 2 de 6

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es la gestión y revisión del proceso de obtención de información sobre la satisfacción del PDI y el PAS implicados en la impartición de una titulación, así como la valoración y análisis de la información recogida que se utilizará para la mejora de la titulación.

2. ALCANCE

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

3. NORMATIVA

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE del 14).
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA del 19).
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE de 30 de octubre) y sus modificaciones.
- Acuerdo de 23 de febrero de 2016 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario, Modificado por Acuerdo de 3 de abril de 2017.

4. DEFINICIONES

Sistema Interno de Gestión 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 Evaluación de la Calidad de la Titulación: tiene la competencia para elaborar el Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje 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.


Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación: órgano mediante el cual la Junta o Consejo del Centro responsable de los estudios ejerce el control y la garantía de la calidad de una titulación.


Coordinador/a de Titulación: es la persona responsable de la gestión, coordinación y mejora de las enseñanzas del título, con el fin de asegurar la aplicación más adecuada de lo dispuesto



48c27be94b8bad8121bef9123da7d107

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO GERARDO SANZ SAIZ	Jefa de Unidad de Calidad Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 09:48 09/05/2018 15:37	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 3 de 6

en la Memoria de Verificación de la Titulación y el garante de la ejecución de los procesos de evaluación y mejora continua previstos en su Sistema Interno de Gestión de Calidad.

PDI: Personal Docente e Investigador

PAS: Personal de Administración y Servicios

5. RESPONSABLES

- Vicerrectorado/s con competencias en materia de política/ordenación académica y calidad
- Unidad de Calidad y Racionalización
- Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación
- Coordinador de la Titulación

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Ámbito del proceso

El proceso está orientado a la obtención de información sobre la opinión y grado de satisfacción respecto a la titulación que tienen los siguientes colectivos:

- a) PDI: todo el Personal Docente e Investigador implicado en la titulación.
- b) PAS: todo el Personal de Administración y Servicios de un Centro en el que se imparten enseñanzas de grado y/o máster.


6.2 Evaluación de la satisfacción del Personal Docente e Investigador (PDI) implicado en una titulación


6.2.1 Objetivos de la evaluación

La evaluación de la satisfacción y opinión general del PDI implicado en cada una de las titulaciones tiene por objeto identificar carencias, deficiencias u oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- Diseño y planificación de la titulación y de las diversas asignaturas bajo la responsabilidad de cada profesor.
- Coordinación y calidad general del desarrollo de la titulación, así como de las diversas asignaturas en las que está implicado cada profesor.
- Recursos y condiciones generales bajo las que se desarrolla la actividad docente en dicha titulación.

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO GERARDO SANZ SAIZ	Jefa de Unidad de Calidad Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 09:48 09/05/2018 15:37	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 4 de 6

6.2.2 Recogida de información

Existen dos fuentes de información fundamentales que constituyen el punto de partida de la evaluación:

- a) Cuestionario de evaluación de la satisfacción del PDI con la titulación y los servicios

Este cuestionario podrá ser cumplimentado por todo el profesorado que imparte docencia en centros propios y adscritos de la Universidad de Zaragoza a través de la plataforma de encuestas ATENEA. El cuestionario estará disponible a partir de la finalización del periodo docente del segundo semestre hasta finales del mes de junio. El acceso a la aplicación 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 sistema garantiza la total confidencialidad del proceso de encuestas.

La Unidad de Calidad y Racionalización dará soporte a cualquier posible incidencia surgida durante el periodo de realización de encuestas.

Los informes con los resultados agregados por titulación podrán ser generados por el coordinador y el decano/director del Centro a través del menú *Informes* de la plataforma ATENEA.

Corresponde al coordinador de la titulación asegurar la adecuada difusión de la disponibilidad de este cuestionario entre el profesorado y de fomentar su participación anual.

- b) Actas de reuniones de coordinación con el profesorado implicado en la titulación. En las reuniones de coordinación del título convocadas por el coordinador, ya sean éstas de carácter general o circunscritas a un curso o cuatrimestre, se incluirá en el orden del día de al menos una de las reuniones anuales un punto en el que se aborden los tres aspectos principales fijados para la evaluación de la satisfacción del PDI (apartado 6.2.1).

6.3 Evaluación de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) de un Centro en el que se importen enseñanzas de grado y/o máster


6.3.1 Objetivos de la evaluación


La evaluación de la satisfacción del PAS tiene por objeto identificar carencias, deficiencias u oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- Las instalaciones e infraestructuras para la gestión e impartición del título.
- La organización y gestión general del título, incluido su sistema interno de gestión de la calidad.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO	Jefa de Unidad de Calidad	09/05/2018 09:48	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 15:37	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 5 de 6

6.3.2 Recogida de información

La información sobre la satisfacción del PAS implicado en las titulaciones que se imparten en sus respectivos Centros se recogerá a través del Cuestionario de evaluación de la satisfacción del PAS.

Este cuestionario podrá ser cumplimentado por todo el PAS de los centros propios y adscritos en los que se imparten titulaciones de grado o máster a través de la plataforma de encuestas ATENEA. El cuestionario estará disponible a partir de la finalización del periodo docente del segundo semestre hasta finales del mes de junio. El acceso a la aplicación 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 sistema garantiza la total confidencialidad del proceso de encuestas.

La Unidad de Calidad y Racionalización dará soporte a cualquier posible incidencia surgida durante el periodo de realización de encuestas.

Los informes con los resultados agregados por Titulación podrán ser generados por el coordinador y el decano/director del Centro a través del menú *Informes* de la plataforma ATENEA.

Corresponde al administrador del Centro asegurar la adecuada difusión de la disponibilidad de este cuestionario entre el PAS y de fomentar su participación anual.


6.4 Valoración de la información recogida


La Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación, presidida por el Coordinador de la Titulación, será la responsable de valorar y analizar la información recogida sobre la satisfacción del PAS y el PDI, de cara a la mejora de la titulación. Las conclusiones del análisis realizado se recogerán en el Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje del curso académico que corresponda. Los resultados de las encuestas se anexarán a dicho Informe, que constituirá la base del Plan Anual de Innovación y Mejora elaborado por el Coordinador y aprobado por la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación, donde se incluirán, en su caso, aquellas acciones de mejora derivadas de dichas las conclusiones.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Informe de Satisfacción del PDI con la Titulación y los Servicios
- Informe de Satisfacción del PAS
- Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje
- Plan Anual de Innovación y Mejora

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO	Jefa de Unidad de Calidad	09/05/2018 09:48	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 15:37	

 Universidad Zaragoza	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI Y PAS IMPLICADOS EN LA TITULACIÓN	Código: Q223 Versión: 2.0 Fecha: 9 de abril de 2018
		Página 6 de 6


8. ANEXOS

- Cuestionario de Satisfacción del PDI con la Titulación y los Servicios
- Cuestionario de Satisfacción del PAS



48c27be94b8bad8121bef9123da7d107

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO GERARDO SANZ SAIZ	Jefa de Unidad de Calidad Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 09:48 09/05/2018 15:37	

SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON LA TITULACIÓN Y LOS SERVICIOS

Con el fin de conocer su opinión en relación a las titulaciones en las que imparte docencia, a continuación se plantean una serie de cuestiones para que exprese su nivel de satisfacción en una escala de 1 (muy insatisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a).

Satisfacción con la TITULACIÓN Y LOS SERVICIOS

1. PLAN DE ESTUDIOS

1. Distribución temporal y coordinación de módulos y/o materias a lo largo del título
2. Distribución del Plan de estudios entre créditos teóricos, prácticos y trabajos a realizar por el alumno.
3. Mecanismos de coordinación (contenidos, equilibrio de la carga de trabajo del alumno, entrega de actividades, evaluaciones, etc.)
4. Adecuación de horarios y turnos
5. Tamaño de los grupos

2. ESTUDIANTES

6. Conocimientos previos del estudiante para comprender el contenido de su materia
7. Orientación y apoyo al estudiante
8. Nivel de asistencia a clase de los estudiantes
9. Oferta y desarrollo de programas de movilidad para estudiantes
10. Oferta y desarrollo de prácticas externas

3. INFORMACIÓN Y GESTIÓN

11. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el título (Web, guías docentes, datos...)
12. Atención prestada por el Personal de Administración y Servicios del Centro
13. Gestión de los procesos administrativos del título (asignación de aulas, fechas de exámenes, etc.)
14. Gestión de los procesos administrativos comunes (plazo de matriculación, disponibilidad de actas, etc.)
15. Gestión realizada por los Agentes del Título (Coordinador y Comisiones)
16. Acciones de actualización y mejora docente llevadas a cabo por la universidad

4. RECURSOS E INFRAESTRUCTURAS

17. Aulas para la docencia teórica
18. Recursos materiales y tecnológicos disponibles para la actividad docente (cañones de video pizarras digitales, campus virtual, etc.)
19. Espacios para prácticas (seminarios, salas de informática, laboratorios, etc.)
20. Apoyo técnico y logístico de los diferentes servicios para el desarrollo de la docencia

5. SATISFACCIÓN GLOBAL

21. Nivel de satisfacción con la o las asignaturas que imparte
22. Nivel de satisfacción con los resultados alcanzados por los estudiantes
23. Nivel de satisfacción general con la titulación


6. SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DE LA TITULACIÓN

24. Sugerencias para mejorar la titulación



48c27be94b8bad8121bef9123da7d107

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO	Jefa de Unidad de Calidad	09/05/2018 09:48	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 15:37	



EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL P.A.S.

Con el fin de conocer su opinión, a continuación se plantean una serie de cuestiones para que exprese su nivel de satisfacción en una escala de 1 (muy insatisfecho/a) a 5 (muy satisfecho/a).

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Información sobre las titulaciones que se imparten en el Centro (fechas y requisitos matriculación, planificación de la docencia y organización, aulas, horarios)
2. Comunicación con los responsables académicos (Decano o director del Centro, Director de Departamento, Coordinadores de Titulación y otros)
3. Relaciones con el profesorado del Centro.
4. Relaciones con el alumnado del Centro
5. Sistema para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones

RECURSOS

6. Amplitud y adecuación de los espacios donde desarrolla su trabajo.
7. Adecuación de los recursos materiales y tecnológicos para las tareas encomendadas.
8. Plan de Formación para el personal de Admón. y Servicios.
9. Sistema de prevención de riesgos laborales

GESTION Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

10. Organización del trabajo dentro de su unidad.
11. Adecuación de conocimientos y habilidades al trabajo que desempeña.
12. Definición clara de sus funciones y responsabilidades
13. Suficiencia de la plantilla para atender correctamente la gestión administrativa y la atención a estudiantes y profesorado
14. Reconocimiento al trabajo que realiza

SATISFACCIÓN GLOBAL

15. Nivel de satisfacción global con la gestión académica y administrativa del Centro

ASPECTOS A MEJORAR / SUGERENCIAS

16. Aspectos a mejorar / sugerencias



48c27be94b8bad8121bef9123da7d107

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/48c27be94b8bad8121bef9123da7d107>

CSV: 48c27be94b8bad8121bef9123da7d107	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
CELIA MARIA PILAR CAÑADAS BLASCO	Jefa de Unidad de Calidad	09/05/2018 09:48	
GERARDO SANZ SAIZ	Vicerrector de Política Académica	09/05/2018 15:37	