



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

**D06-P03. SATISFACCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDADE DA CORUÑA**

D06-P03. Satisfacción

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Garantía de Calidad	07/11/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	08/03/2023
APROBADO	Junta de Centro	15/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
Antiguo PA03_B00	07/01/08	Edición Inicial
Antiguo PA03_B01	22/04/08	Incorporación de las propuestas de mejora de la comisión de evaluación
Antiguo PA03_B02	11/12/13	Nueva redacción del procedimiento, a propuesta de la UTC, cambios en el equipo de gobierno de la UDC y del centro e incorporación del RD 861/2010
D06-P03_B03	15/03/23	Revisión y actualización del SGC por cambios normativos.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	--

DENOMINACIÓN	D06-P03. SATISFACCIÓN
OBJETO	Establecer la sistemática para garantizar que se recoge la satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés y que sus opiniones (resultados) se utilizan para la mejora de la organización del centro y del desarrollo de los títulos que se imparten en él.
DEFINICIONES	No cuenta con definiciones asociadas.
RESPONSABLES	Equipo Directivo (ED) Junta de Centro (JC) Persona Responsable de Calidad (PRC) Comisión de Garantía de Calidad (CGC) Comisión de Titulación de Grado (CTG) Comisión Académica de Máster (CAM) Coordinador/a del Título (CT) Unidad Técnica de Calidad (UTC) Comisión de Formación y Asesoramiento (CFA) Servicios de Informática y Comunicaciones (SIC)
DOCUMENTACIÓN	Ver anexo V del Manual
DESARROLLO	<p>Satisfacción con el título</p> <p>La UTC elabora una propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés con el título y del protocolo de aplicación y se la remite a la PRC. Esta se la envía a los/as CT para su análisis por las CTG/CAM. Una vez analizadas, el/la CT remite las propuestas de mejora, de ser el caso, a la PRC para su análisis conjunto a nivel de centro por la CGC y establecimiento de propuesta de mejora.</p> <p>La PRC remite a la UTC dichas propuestas de mejora para su estudio e inclusión, de ser el caso, en la propuesta de encuestas de satisfacción de los grupos de interés y del protocolo de aplicación.</p> <p>Posteriormente la UTC, remite a la PRC las encuestas de satisfacción de los grupos de interés, definitivas y el protocolo de aplicación de estas para su publicación en la página web del centro (https://www.educacion.udc.es/)</p> <p>Anualmente, en base a dicho protocolo, la UTC y el PRC organizan la aplicación de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Una vez aplicadas, la UTC procesa los datos y los incorpora a la aplicación informática e informa, por correo electrónico, a la PRC de su disponibilidad, quien se lo comunica a los/as CT.</p>

El/la CT revisa los datos del título que coordina y si detecta algún error se lo comunica a la UTC para su subsanación.

Satisfacción del alumnado con la docencia

La CFA elabora las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia, que forman parte del programa AVALIEMOS de la UDC, y el técnico responsable del SIC las activa cada curso académico, a la finalización de cada cuatrimestre, en la plataforma de encuestas de la UDC. Finalizado el plazo y realizado el tratamiento de los datos, publica los resultados en la página web de la UDC (<https://www.udc.es/gl/transparencia/resultados/indicesatisfaccion/>) y la UTC realiza las gestiones oportunas para que se incorporen a la aplicación informática.

Anualmente, la CTG/CAM analiza los resultados obtenidos y establece las acciones de mejora necesarias, de ser el caso. Posteriormente, se las envía a la CGC para su análisis conjunto a nivel de centro, que remite al ED para su aprobación por la JC.

En caso de que se establezcan acciones de mejora relativas a las encuestas de satisfacción a los grupos de interés o al protocolo de aplicación de encuestas, la PRC se las remite a la UTC para su estudio e incorporación, de ser el caso.

 UNIVERSIDADE DA CORUÑA	D06-P03. SATISFACCIÓN FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDADE DA CORUÑA
--	--

EVIDENCIAS	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-E01. Actas	CTG/CAM CGC JC	Cuando se reúne la comisión	Aplicación informática
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas	UTC CTG/CAM CGC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés	UTC CTG/CAM CGC	Cada curso académico	Web del centro
D06-P03-E04. Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS)	CFA	Cada curso académico	Web institucional
D06-P03-E05. Acciones de mejora	CTG/CAM CGC	Cada vez que se abra/revise una acción de mejora	Aplicación informática
INDICADORES	RESPONSABLES	TEMPORALIZACIÓN	LUGAR
D06-P03-I01. Satisfacción de los grupos de interés con el título (porcentaje de participación y resultados)	UTC	Cada curso académico	Aplicación informática
D06-P03-I02. Satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS) (porcentaje de participación y resultados)	SIC	Cada curso académico	Aplicación informática