
 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 1 de 9
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN	Código: Q222 Versión: 1.8

## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN

### Índice

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS .....	3
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	6
7. REGISTROS Y ARCHIVO .....	6
8. RESPONSABILIDADES.....	6
9. ANEXOS .....	7

PROCEDIMIENTO ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Adjuntía al Rector para Innovación Docente	Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza  <b>Fecha:</b> 15 de febrero de 2011

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 2 de 9
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN	Código: Q222 Versión: 1.8

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es la gestión y revisión del proceso de obtención de información de los estudiantes acerca de su satisfacción general sobre 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 que se impartan en los Centros de la Universidad de Zaragoza.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Reglamento de las organización y gestión de la calidad de los estudios de grado y máster (BOUZ 08-09 de 21 de mayo de 2009).
- Procedimiento de implantación del sistema de calidad en los grados y máster (Excepto comisiones de estudios de grado y de postgrado).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre.
- NSSE (National Survey of Students Engagement) (Kuh 2003, Hughes & Pace 2003).
- CEQ (Course Experience Questionnaire) (McInnis y otros 2001).

## 4. DEFINICIONES

**Calidad de la experiencia del estudiante:** concepto clave para la evaluación de la calidad de las universidades en su dimensión educativa en muchos sistemas universitarios. Surgido de las conclusiones de las últimas décadas sobre aprendizaje en la universidad, el concepto sintetiza la idea de que los factores que predicen lo que un estudiante logrará como resultado en su paso por la titulación comprenden en realidad todo el entorno que rodea su experiencia en el mundo universitario e incluyen tanto aspectos académicos como sociales. La capacidad de generar implicación

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Página 3 de 9
	<b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN</b>	Código: Q222  Versión: 1.8

de un campus es el aspecto clave que resume la calidad de la experiencia del estudiante: un entorno capaz de implicar al estudiante es un entorno en donde la experiencia global es enriquecedora, estimulante y positiva. La capacidad de implicación incluye aspectos como las relaciones entre los propios estudiantes o entre estudiantes y profesores, las actividades de aprendizaje informales o la dimensión de reto relevante y motivador de las propias actividades de aprendizaje, entre otros.


## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

### **5.1. Marco general y criterios para la elaboración de los cuestionarios de evaluación.**

Los cuestionarios de evaluación son los instrumentos fundamentales de los que se sirve el presente procedimiento para obtener la información de los estudiantes. Estos cuestionarios serán elaborados centralizadamente por el Consejo de Dirección de la Universidad, aunque cada titulación podrá añadir un pequeño número adicional de preguntas relativas a aspectos particulares que desee evaluar en relación a sus objetivos específicos de calidad.

Estos cuestionarios tienen como objetivo obtener información sobre la calidad de la titulación percibida por los estudiantes para orientar su proceso de mejora. Su objeto no es indagar sobre el desempeño personal del profesorado u otro personal implicado en la misma, por lo que en ningún caso podrán contener cuestiones referidas a personas concretas. Por esta misma razón los resultados de estas evaluaciones no podrán ser tenidos en cuenta en ninguna forma de evaluación personal. Los cuestionarios relativos al desempeño personal son los previstos por el “Procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado”.

El cuestionario, como un instrumento para la mejora de la docencia y el aprendizaje, debe obtener información sobre determinados aspectos concretos, que responden a lo que se consideran las claves de un modelo de calidad para las titulaciones. En este sentido, el cuestionario es un instrumento fundamental para la gestión de la calidad en la Universidad de Zaragoza. Tanto el propio modelo de calidad, como las estrategias y líneas de acción concretas para avanzar hacia él deben ser objeto de revisión periódica, por lo que el cuestionario deberá ir evolucionando y adaptándose al modelo y las políticas de calidad de cada momento. Por ello, el cuestionario debe entenderse como un instrumento abierto a modificaciones (relativas y moderadas en cualquier caso para conservar la serie histórica y la consistencia de las conclusiones). Por esta razón, el Consejo de

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 4 de 9
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN	Código: Q222 Versión: 1.8

Dirección de la Universidad propondrá al comienzo de cada curso el cuestionario que deberá utilizarse para el curso académico que comienza.

## 5.2. Contenidos del cuestionario

El cuestionario que se aplicará tiene el título global de *Cuestionario de la calidad de la experiencia de los estudiantes en la titulación* y consta de tres partes:


- Cuestionario de evaluación general del grado o máster.*
- Cuestionario de evaluación del módulo, cuatrimestre o curso, y*
- Cuestionario de evaluación de la asignatura.*

*El Cuestionario de evaluación general del grado o máster* está dirigido a recabar información global sobre la calidad general de la titulación, la adecuación y coherencia de sus planteamientos generales con respecto a sus objetivos y la satisfacción por el apoyo y formación recibida para alcanzarlos.

*El Cuestionario de evaluación del módulo, cuatrimestre o curso* recoge la visión de los estudiantes sobre la calidad del trabajo realizado por el Equipo Docente responsable del módulo en su conjunto o del cuatrimestre. Se trata de un cuestionario de gran importancia para la coordinación de la titulación ya que recoge la percepción del estudiante de un bloque de asignaturas que se desarrollan simultáneamente y que, por lo tanto, están determinando su experiencia actual de aprendizaje. Permite extraer conclusiones muy valiosas para la planificación, análisis y mejora de la docencia desde una perspectiva coordinada de la titulación.

*El Cuestionario de evaluación de la asignatura.* Este cuestionario es más ligero y se centra fundamentalmente en la calidad del sistema de evaluación de la asignatura, el apoyo y evaluación formativa que reciben de los profesores implicados y el interés e implicación que el programa de actividades de aprendizaje es capaz de suscitar. Este cuestionario busca, sobre todo, servir de referencia a los propios profesores encargados de cada asignatura para la mejora de su planificación y desarrollo. Para evitar que se produzcan comparaciones gratuitas o listas competitivas, el cuestionario no contendrá preguntas que supongan una valoración global de la asignatura, sino que preguntará siempre a los estudiantes sobre aspectos específicos y diversos de su planificación y desarrollo que puedan ser objeto de revisión y mejora.

## 5.3. Aplicación del cuestionario

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL</b>	Página 5 de 9
	<b>PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN</b>	Código: Q222  Versión: 1.8

El cuestionario es enviado desde el Consejo de dirección a los centros para su aplicación y gestión. El Coordinador de titulación, en su calidad de presidente de la Comisión de Evaluación, es el responsable último de la adecuada aplicación de este cuestionario en el momento adecuado en cada caso. Dicha gestión incluye la obligatoriedad de que sea difundido y contestado por los estudiantes en el momento adecuado, siendo el Coordinador de Titulación el responsable de que estas acciones se lleven a cabo. El Coordinador deberá organizar, con el acuerdo y colaboración de los estudiantes presentes en la Comisión de Evaluación de la Titulación y con los recursos del centro que se consideren más oportunos, la aplicación de los cuestionarios en el momento adecuado.

*El Cuestionario de evaluación general del grado o máster se rellena, en principio, una sola vez al terminar la titulación (podría cumplimentarse dos veces, si así lo decide el coordinador de titulación, para tener algunos datos a mitad del desarrollo de los estudios, aunque la existencia de los cuestionarios de módulo posiblemente lo hace innecesario). En cualquier caso se aplica, al menos, una vez en el momento en que el estudiante acude a solicitar el título.*


*El Cuestionario de evaluación del módulo, cuatrimestre o curso es cumplimentado por los estudiantes al finalizar el periodo docente de cada uno de los módulos en las que se organiza el Grado según su Guía Docente o, si se considera más oportuno, al finalizar cada cuatrimestre o curso académico.*

*El Cuestionario de evaluación de la asignatura se aplica en el momento inmediato de finalización del periodo docente de una asignatura.*

#### **5.4. Proceso y análisis de los cuestionarios**

Los cuestionarios, una vez cumplimentados, serán procesados electrónicamente y sus resultados enviados al Coordinador de la titulación en su calidad de presidente de la Comisión de Evaluación.

La información obtenida será analizada por la Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación según lo previsto en el "Procedimiento de evaluación de la calidad de la titulación" en orden a elaborar su diagnóstico de la titulación. Los resultados de estos cuestionarios no serán hechos públicos. No obstante, el *Informe anual de evaluación de la calidad* o los *documentos anexos de recomendaciones* podrán citar determinados resultados de los cuestionarios en aquellos casos en que se considere necesario para argumentar sus diagnósticos y recomendaciones y siempre limitándose a aquellos que sean estrictamente necesarios y directamente vinculados con el diagnóstico o las recomendaciones que se realicen.

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 6 de 9
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN	Código: Q222 Versión: 1.8

Los resultados de cada asignatura serán remitidos a los profesores implicados en ella.

La Comisión de evaluación dejará constancia en el *Informe anual de evaluación* de cualquier incidencia o dificultad que haya podido ocurrir durante la aplicación de este Procedimiento.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema Interno de Gestión de la Calidad, la Comisión de estudios de grado y la Comisión de estudios de postgrado incluirá la revisión del desarrollo de este Procedimiento de satisfacción y de evaluación de la calidad de la experiencia de los estudiantes en la titulación, valorando cómo se ha desarrollado y si han existido incidencias. Para ello utilizará todas las evidencias previstas en este procedimiento y recabará cuanta información adicional estime necesaria.

El Coordinador de la titulación incluirá en el *Plan anual de innovación y calidad* cuantas acciones y modificaciones se estimen oportunas para la aplicación práctica de este procedimiento, como resultado de las eventuales incidencias que se hayan podido hacer constar en el *Informe anual de evaluación*. El Coordinador, junto con la Comisión de garantía de la calidad de la titulación, garantizarán su puesta en marcha si son aprobadas.

La Comisión de estudios de grado, en el caso de los grados, y la Comisión de estudios de postgrado, en el caso de los másteres, velarán por el adecuado cumplimiento de este procedimiento, como parte de su evaluación anual del funcionamiento del sistema de calidad de las titulaciones de la Universidad de Zaragoza.


## 7. REGISTROS Y ARCHIVO

Los documentos que figuran en el apartado anexos constituyen los registros de este procedimiento.

Dichos documentos serán archivados por el Coordinador de la titulación. Al finalizar el curso académico, el Coordinador remitirá a la Secretaría del Centro una carpeta con una relación de todos los documentos generados y un anexo con los mismos, para su archivo y conservación durante un tiempo mínimo de seis años.

## 8. RESPONSABILIDADES

**Comisión de garantía de la calidad de la titulación:** como responsable de la calidad de la titulación.

 <b>Universidad Zaragoza</b> 1542	PROCEDIMIENTO GENERAL	Página 7 de 9
	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES EN LA TITULACIÓN	Código: Q222 Versión: 1.8

**Coordinador de la titulación:** asegura la difusión y la realización del Cuestionario de la Calidad de la experiencia de los estudiantes y garantiza la ejecución de los procesos de evaluación y mejora.

**Comisión de evaluación de la calidad de la titulación:** realiza la evaluación anual de la titulación a partir del Cuestionario de la Calidad de la experiencia para su consideración por el Coordinador y por la Comisión de Garantía de la Calidad.

**Comisión de estudios de Grado:** asegura y acredita el correcto desempeño de las funciones asignadas a los diferentes agentes del SIGC, la adecuada aplicación de los procedimientos previstos en el Manual de Calidad y la operatividad de los instrumentos dispuestos a tal fin

## ANEXOS

### 9.1. Formato de registros

Q222-ANX1, Cuestionario de evaluación general del grado

Q222-ANX2, Cuestionario de evaluación del módulo o cuatrimestre

Q222-ANX3, Cuestionario de evaluación de la asignaturas

### 9.2. Diagrama de flujo

Diagrama de flujo

