

ESCUELA SUPERIOR
DE **ARTE DRAMÁTICO**
DE CASTILLA Y LEÓN

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

PR-0106-04



Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

CONTENIDO

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE	3
4.	DEFINICIONES.....	4
5.	DESARROLLO	4
5.1.	Diseño y aprobación	4
5.2.	Programación	4
5.3.	Herramientas de gestión	4
5.4.	Relación de encuestas y calendario de aplicación.....	5
5.5.	Comunicación a usuarios.....	6
5.6.	Recogida y archivo de resultados	6
5.7.	Identificación de áreas de mejora	6
5.8.	Difusión de resultados	7
6.	EVALUACIÓN Y MEJORA.....	7
6.1.	Satisfacción de los grupos de interés.....	7
6.2.	Indicadores	7
6.3.	Revisión del procedimiento	8
7.	RESPONSABILIDADES	8
8.	HISTORIAL DE REVISIONES	9

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

1. OBJETO

Definir los pasos a seguir para el diseño, ejecución y distribución de resultados de las encuestas de evaluación utilizadas como herramienta principal para medir los niveles de satisfacción de los distintos grupos de interés de la Escuela sobre los programas, servicios y recursos de esta.

2. ALCANCE

Todas las áreas operativas que utilizan encuestas de satisfacción para recoger las opiniones de sus grupos de interés.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- Guía de Evaluación de la Implantación del Sistema de Garantía Interna del Título Superior de Arte Dramático (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2016*)
- Procedimiento General de Renovación de la Acreditación de Másteres de Enseñanzas Artísticas (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2020*)
- Programa ELENCHOS. Documento Marco. Criterios, estándares y órganos de evaluación (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2019*)

Documentación interna

- PR-0101 Gestión de la calidad
- PR-0105 Gestión de reclamaciones, incidencias y sugerencias
- PR-0107 Gestión de indicadores
- PR-0301 Seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones oficiales
- FC-0101 Encuesta de satisfacción del alumnado con el profesorado (Grado)
- FC-0102 Encuesta de satisfacción del alumnado con los servicios y recursos (Grado)
- FC-0103 Encuesta de satisfacción del alumnado con la titulación (Grado)
- FC-0104 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Grado)
- FC-0105 Encuesta de satisfacción del alumnado con el profesorado (Máster)
- FC-0106 Encuesta de satisfacción del alumnado con la residencia artística (Máster)
- FC-0107 Encuesta de satisfacción del alumnado con las prácticas externas (Máster)
- FC-0108 Encuesta de satisfacción del alumnado con la titulación (Máster)
- FC-0109 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Máster)
- FC-0110 Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios
- FC-0111 Encuesta de satisfacción de las entidades colaboradoras (Máster)

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

- DI-0105 Registro de resultados de encuestas
- DI-0109 Calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad

4. DEFINICIONES

- **Encuesta de evaluación:** estudio cuantitativo y cualitativo para medir los niveles de satisfacción de un determinado colectivo o grupo de interés con un programa, asignatura, recurso o profesor de la ESADCyL, normalmente dentro de un proceso formal de evaluación y mejora.

5. DESARROLLO

5.1. Diseño y aprobación

Cada encuesta incluirá una serie de items sobre el objeto de evaluación que serán valorados por el usuario aplicando una escala de calificación de 0 a 10. Asimismo, se incluirá siempre un cuadro de texto abierto para recoger los 'Puntos fuertes' y otro para recoger los 'Aspectos mejorables' del objeto de evaluación.

Los items serán redactadas por el **área de Calidad**, en coordinación con las áreas afectadas por la encuesta en general. La batería de items deberá ser aprobada por el **Equipo Directivo** de la Escuela antes de su aplicación.

5.2. Programación

Las encuestas se realizarán según las fechas programadas al comienzo del curso académico por el **DI-0109 Calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad**.

5.3. Herramientas de gestión

Como norma general, las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés del programa de Grado se realizarán mediante la aplicación CODEX. Las encuestas serán configuradas en CODEX por el **área de Calidad** (items) y **Secretaría Académica** (fechas de apertura y cierre)

Asimismo, como norma general, las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés del programa de Máster se realizarán mediante Microsoft Forms. En este caso todo el proceso será gestionado por el **área de Calidad**.

La encuesta general dirigida al personal de administración y servicios de la Escuela se realizará mediante CODEX.

En todos los casos se tratarán de encuestas totalmente anónimas.

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

5.4. Relación de encuestas y calendario de aplicación

Las encuestas aplicadas actualmente son las siguientes:

CÓDIGO	ENCUESTA	PÚBLICO OBJETIVO	FECHA APLICACIÓN	HERRAMIENTA
FC-0101	Encuesta de satisfacción del alumnado de Grado con el profesorado	Alumnado Grado	Febrero (primer cuatrimestre) y mayo (segundo cuatrimestre). Al finalizar el periodo docente del cuatrimestre correspondiente	CODEX
FC-0102	Encuesta de satisfacción del alumnado de Grado con los servicios y recursos	Alumnado Grado	Mayo	CODEX
FC-0103	Encuesta de satisfacción del egresado de Grado con la titulación	Alumnado Grado (último curso)	Una vez finalizadas las presentaciones de los Trabajos Fin de Estudios	CODEX
FC-0104	Encuesta de satisfacción del profesorado de Grado con la titulación	Profesorado Grado	Julio	CODEX
FC-0105	Encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con el profesorado	Alumnado Máster	Al finalizar cada módulo del programa	CODEX
FC-0106	Encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con la residencia artística	Alumnado Máster	Abril. Una vez terminada la residencia artística	Microsoft Forms
FC-0107	Encuesta de satisfacción del alumnado de Máster con las prácticas externas	Alumnado Máster	Cada alumno hace la encuesta una vez terminadas sus prácticas externas	Microsoft Forms
FC-0108	Encuesta de satisfacción del egresado de Máster con la titulación	Alumnado Máster	Octubre (primera convocatoria). Una vez finalizadas las presentaciones de los Trabajos Fin de Estudios	Microsoft Forms
FC-0109	Encuesta de satisfacción del profesorado de Máster con la titulación	Profesorado Máster	Diciembre. Al finalizar cada edición del programa	Microsoft Forms
FC-0110	Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios	Personal de Administración y Servicios	Julio. Antes del periodo vacacional.	CODEX
FC-0111	Encuesta de satisfacción de las entidades colaboradoras con el Máster	Entidades colaboradoras Máster	Octubre. Una vez finalizadas las prácticas externas del alumnado del Máster.	Microsoft Forms

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

5.5. Comunicación a usuarios

En el caso de Grado, la **Secretaría Académica** se encargará de comunicar al alumnado las fechas de apertura y cierre de las encuestas. La **Coordinación de Calidad de Grado** se encargará de explicar al alumnado sobre el uso de los datos resultantes y de fomentar la participación entre el alumnado.

En el caso de Máster será la **Coordinación de Calidad de Máster** quien se encargará de informar al alumnado de las fechas de apertura y cierre de las encuestas y de animar al alumnado a participar en las encuestas.

En ambos casos, Grado y Máster, las **Coordinaciones Académicas** de las titulaciones se encargarán de fomentar la participación del profesorado correspondiente en las encuestas.

5.6. Recogida y archivo de resultados

Una vez cerrada cada encuesta, el **área de Calidad** se encargará de recopilar los resultados. Todos los resultados serán incorporados a la pestaña correspondiente del **DI-0105 Registro de resultados de encuestas**.

Asimismo, los datos cuantitativos también se incorporarán a la pestaña AGREGADOS para facilitar la valoración de los siguientes aspectos recogidos por ítems específicos:

- | | |
|---------------------|---------------------------|
| • Administración | • Plan de estudios |
| • Admisión | • Planificación |
| • Biblioteca | • Prácticas externas |
| • Coordinación | • Producción |
| • Extracurriculares | • Recursos |
| • Metodología | • Trabajo fin de estudios |
| • Movilidad | • Tutoría |
| • Orientación | • Web |

Una copia de la versión en bruto de los resultados de cada encuesta, obtenida de la herramienta correspondiente (CODEX o Microsoft Forms), se guardará en el **Archivo de encuestas de evaluación**.

5.7. Identificación de áreas de mejora

Desde el área de Calidad se analizarán los resultados de todas las encuestas de satisfacción para identificar los puntos fuertes y aspectos mejorables del objeto de evaluación.

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

En este sentido se identificarán los items que tienen una valoración cuantitativa deficiente, es decir una puntuación de menos de cinco puntos. Asimismo, se agruparán las observaciones escritas de los participantes en la encuesta para identificar los aspectos críticos más frecuentes.

Los aspectos de mejora identificados serán incluidos en el Registro de mejoras para su posterior análisis, gestión y seguimiento por parte del responsable del área operativa correspondiente.

5.8. Difusión de resultados

Desde el **área de Calidad** se prepararán el informe de resultados correspondientes a cada encuesta a partir de los datos disponibles en el **DI-0105 Registro de resultados de encuestas**.

Se enviarán los informes de resultados a los miembros del **Equipo Directivo** y la **Coordinadora General de Calidad** y estos los enviarán a las personas que consideren.

Los **Coordinadores de Calidad** de Grado y de Máster podrán compartir los informes de resultados con los delegados de los estudiantes, tanto por correo electrónico como en las reuniones de delegados.

Se hará difusión de los resultados globales de las encuestas de evaluación en la página web de la ESADCyL, en coordinación con la persona de FUESCYL encargada de mantener y actualizar la información de la web.

6. EVALUACIÓN Y MEJORA

6.1. Satisfacción de los grupos de interés

Mediante las reuniones periódicas celebradas con los grupos de interés se recogerá información sobre el funcionamiento de este procedimiento. La información será recogida y incorporada al **DI-0104 Registro de mejoras** para su posterior seguimiento y gestión.

6.2. Indicadores

Se valorará la eficacia de este procedimiento mediante los siguientes indicadores incluidos en el **DI-0107 Cuadro de indicadores** del centro:

- IN-0101 Tasa de respuesta en encuestas (Grado)
- IN-0102 Tasa de respuesta en encuestas (Máster)
- IN-0105 Tasa de participación en encuestas (Grado)

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

6.3. Revisión del procedimiento

De acuerdo con las necesidades detectadas y con la información proporcionada por las diferentes fuentes (grupos de interés, auditoría interna, revisión del Sistema, informes externos etc.) el responsable del procedimiento podrá realizar modificaciones en este procedimiento cuando lo considere necesario, siempre desde el enfoque de mejora continua.

En caso de no ser revisado en un periodo de dos años, el procedimiento será sometido a una revisión periódica y será actualizado en caso necesario.

7. RESPONSABILIDADES

Coordinador de Calidad de Grado/Máster

- Fomenta la participación del alumnado de Grado/Máster en el cumplimiento de las encuestas.
- Analiza los resultados de las encuestas de Grado/Máster.
- Difunde los resultados de las encuestas entre el alumnado de Grado/Máster.

Equipo Directivo

- Aprueba los ítems de las encuestas.
- Analiza los resultados de las encuestas.

Secretaría académica

- Configura y lanza las encuestas basadas en CODEX.
- Comunica al alumnado de Grado sobre la necesidad de cumplimentar las encuestas.

Técnico de calidad

- Realiza la planificación de lanzamiento de encuestas a lo largo del curso académico.
- Configura los ítems de las encuestas en la plataforma CODEX.
- Recopila los resultados de las encuestas.
- Hace un análisis de los resultados para identificar los aspectos mejorables.
- Elabora y difunde los informes de resultados de encuestas.
- Incorpora los asuntos importantes al Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias.
- Vela por la actualización de las encuestas (modificaciones, correcciones).

Procedimiento para la gestión de encuestas de evaluación

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	REVISADO POR	FECHA
04	Cambio de codificación. Actualización codificaciones documentación asociada. Incorporación de referencia al DI-0109 Calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad (apartado 5.2). Incorporación de nuevo apartado común 'Evaluación mejora' (apartado 6).	Andy Tunnicliffe, Técnico de Calidad	24/02/2026
03	Incorporación de Encuesta de satisfacción de las entidades colaboradoras con el Máster a la relación de encuestas a aplicar. Cambio de denominación, eliminación de la palabra 'satisfacción'.	José Manuel Mora Ortíz (Director)	05/10/2023
02	Modificación de relación de encuestas a aplicar. Modificaciones en responsabilidades. Incorporación de nuevo apartado Identificación de mejoras (apartado 5.6).	José Manuel Mora Ortíz (Director)	20/09/2022
01	Modificación de relación de encuestas a aplicar. Actualización de codificaciones de FC.	José Manuel Mora Ortíz (Director)	09/03/2022
00	Procedimiento original.	José Manuel Mora Ortíz (Director)	22/06/2021