



Centro certificado  
FIDES-AUDIT



## PLAN ANUAL DE AVALIACIÓN DA SATISFACCIÓN DAS USUARIAS/OS

---

**Validado pola Comisión de Garantía Interna de Calidade o día 9 de marzo de 2018**

Este documento ten carácter permanente ata que se produzan cambios relevantes e/ ou aparezan novos requisitos, necesidades, etc.

---

## INTRODUCCIÓN

Tendo en conta o importante que é contextualizar a tipoloxía de avaliación sobre as materias por parte dos usuarios (estudantado), na Facultade de CC. da Educación só o *Mestrado en Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos* ven optando por unha aplicación e tratamento específico. É sabido que o alumnado presenta certo desencanto ante a cobertura estandarizada das enquisas ao entender que non derivan directa e rapidamente en medidas que posibiliten o tratamento real das problemáticas existente ou latente.

Aínda que a referida medida conta cunha traxectoria ampla no referido Título, xa que practicamente se implantou desde a posta en marcha do Mestrado, no curso 2008-2009, para axustarse aos requirimentos do Comité de avaliación para a Certificación do Centro (28/7/2017) vense a formalizar as esixencias dos Procedementos en vigor. Neste sentido, cabe referir o procedemento “MC-05 P1: Plan anual de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios (PAESU) / Informe de seguimento”, que foi validado e aprobado o 11 e 13 de marzo de 2015 respectivamente pola Comisión de Calidade e a Xunta de Centro.

O obxectivo do “MC-05 P1: Plan anual de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios (PAESU) / Informe de seguimento” e definir unha metodoloxía que permita:

- Comprender as necesidades e as expectativas (actuais e futuras) das usuarias e usuarios.
- Realizar o seguimento da información relativa á súa percepción con respecto ao cumprimento dos requisitos de forma que sexa posible medir a súa satisfacción.

De seguido seguindo o Anexo 1 e 2 que recolle o referido procedemento preséntase os pormenores que afectan ao Plan Anual de Avaliación da Satisfacción das Usuarias e Usuarios.

<b>PLAN ANUAL DE AVALIACIÓN DA SATISFACCIÓN DAS USUARIAS E USUARIOS /            INFORME DE SEGUIMIENTO (R2 - MC05 P1)</b> <b>Mestrado en Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos</b>								Ano (se procede): 2017/18 e seguintes
Referencia da actividade	Usuarios/as para avaliar	Aspecto para avaliar	Metodoloxía empregada	Recursos necesarios	Responsable da actividade	Período de recollida de datos (S)	Prazo de presentación de resultados (S)	Observacións (S)
Curso 2017-18 e seguintes	Estudantado do Mestrado en Intervención Multidisciplinar	Aspectos xerais do funcionamento do Mestrado e particularmente do desenvolvemento as materias: fortalezas e debilidades	Metodoloxía cualitativa. Tipo de análise: Análise de contido. Instrumento: cuestionario preguntas abertas. Recollida directa dos datos.	Unha persoa para recoller os datos	Responsable de Calidade do Mestrado y Coordinación do Mestrado	12 veces ao longo do curso académico, unha vez finalizada cada materia ordinaria	(1) Unha vez finalizada a aplicación en cada materia (2) Ao final de curso, unha vez realizada a aplicación nas 12 materias obxecto de avaliación	A experiencia leva posto de manifesto que xera resultados moi útiles para mellorar o Título curso a curso

(S) Estas celas deben cubrirse para realizar o seguimento da actividade de avaliación, mediante os datos reais que reflectan a súa realización.

Aprobación/Validación: 9 de marzo de 2018

Comisión de Calidade

Secretaria

Equipo Decanal  
Decana



Asdo.: M<sup>a</sup> Carmen Ricoy Lorenzo



Asdo.: M<sup>a</sup> del Mar García Señorán

**FICHA TÉCNICA DO DESEÑO DA ACTIVIDADE DE AVALIACIÓN ( R3 - MC05 P1)**  
Mestrado en Intervención Multidisciplinar na Diversidade en Contextos Educativos

Referencia	Grupo de interese para avaliar (usuarias/os)	Aspecto para avaliar	Responsable da actividade
Curso 2017-18 e seguintes	Estudantado do Mestrado en Intervención Multidisciplinar	Aspectos xerais do funcionamento do Mestrado e, en particular, do desenvolvemento das materias: fortalezas e debilidades	Coordinación do Mestrado

Previsións temporais		Metodoloxía de medición	
Período(s) de recollida de datos	Prazo de presentación dos resultados	Método de medición	Técnica de recollida de datos
12 (unha vez finalizada cada materia)	Resultados por materia: unha semana despois da aplicación do cuestionario. Resumo de todas as materias: final de curso académico. Análise e valoración dos resultados: no momento da elaboración do Seguimento do Título	Metodoloxía cualitativa. Tipo de análise: Análise de contido. Instrumento: cuestionario preguntas abertas. Recollida directa dos datos.	Cuestionario aberto.

**Obxectivos da avaliación**

Obter información relativa á satisfacción do estudantado respecto ás fortalezas e debilidades do funcionamento do título (aspectos cos que están mais satisfeitos-as e aspectos que mellorarían), que resulta útil para a mellora da calidade do Mestrado.

Complementar a información obtida en outras enquisas que tratan aspectos ligados ao funcionamento das titulacións

noutros eidos (avaliación da actividade docente, mobilidade, prácticas externas ...).

**Recursos necesarios que se empregan**

Persoal para aplicar, recoller os datos, sintetizar e analizar as narrativas do cuestionario aberto, materia a materia e valoración de conxunto.

**Datos técnicos**

- **Poboación**  
Todo o estudantado do Mestrado do respectivo curso académico en formación.
- **Criterios de selección (da mostra, das persoas entrevistadas ou das persoas participantes)**  
Non aplicable (participa a totalidade do alumnado do Mestrado).
- **Tamaño da mostra (no seu caso, número de persoas entrevistadas ou número de participantes e reunións)**  
Todo o alumnado matriculado en cada materia.
- **Técnica de grupo**  
Non se emprega esta técnica.
- **Modelo de medición**  
Non se emprega un modelo estadístico, xa que se realiza unha análise de contido.

- **Metodoloxía para a recollida de datos**

Metodoloxía cualitativa. Instrumento: cuestionario de preguntas abertas. Recollida directa dos datos, anonimamente.

- **Guión ou cuestionario**

O cuestionario consta de dúas preguntas abertas:

- (1) Que é o que mais che gustou da materia? Por que?
- (2) Que aspectos ou cuestións cambiarías? Por que? O cuestionario aplícase para cada unha das materias do título, agás Practicum e TFM

**Escala de valoración:**

Non existe unha escala de valoración, xa que se emprega unha metodoloxía cualitativa. As preguntas planteadas son abertas, por elo empréganse técnicas cualitativas de análise de datos, recolléndose todas as aportacións. A análise final ten en conta o reconto de frecuencia das categorías obtidas.

- **Referencias comparativas**

Non existen nin se consideran referencias comparativas estandarizadas. A valoración realízase tendo en conta dous criterios básicos: (1) os criterios de calidade que se agardan no funcionamento do título, que se empregan posteriormente na mellora das materias; (2) os resultados obtidos en cursos anteriores.

- **Modo de presentación dos resultados**

Os resultados son presentados fundamentalmente en formato de texto, incluíndo: (1) o reconto das categorías en cada materia; (2) un resumo das principais fortalezas e debilidades do conxunto do título.

**Modo de difusión:**

Os resultados son enviados directamente ao profesorado de cada materia, coa finalidade de que os teñan en conta na revisión das Guías Docentes e na súa actuación para o próximo curso. Tamén son analizados pola coordinación do título, para tomar as decisións que se consideren pertinentes, tanto para algunhas materias concretas, como para o conxunto da plantilla docente.

---

Seguindo as directrices do Procedemento de Calidade “MC-05 P1: Plan anual de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios (PAESU) / Informe de seguimento” os rexistros serán considerados e custodiados en función das indicacións expostas na seguinte táboa.

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	¿Dispoñible na aplicación SGIC-STO?	Responsable de custodia (órgano /	Duración	Clasificación (*)
Código	Denominación					
R1 - MC05 P1	Proposta do PAESU (inclúe o anteproxecto e a acta de reunión do comité / comisión de calidade)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) / Secretaría do centro (ámbito docente)	6 anos	-
R2 - MC05 P1	PAESU Plan anual de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios (inclúe a memoria de recollida de suxestións e observacións)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente)	6 anos	-
R3 - MC05 P1	Ficha técnica do deseño da actividade de avaliación	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente)	6 anos	-
R4 - MC05 P1	Informe de resultados de avaliación (pode incluír os rexistros de datos)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente)	6 anos	-
R5 - MC05 P1	Informe de seguimento del PAESU	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente)	6 anos	-

(\*) Cúbrase só no caso de que o rexistro estea suxeito a condicións de permanencia adicionais ao período de arquivo de xestión (é dicir, cando é necesaria a súa transferencia posterior ao arquivo xeral).