

PROTOCOLO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS SOPORTE DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC UBU)

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Burgos (en adelante UBU), establece en los estatutos, en el Art.4.f "El fomento de la calidad y la excelencia en sus actividades, estableciendo sistemas de evaluación y control garantes de las mismas" y en el Art.23 g "Participar en los sistemas de planificación y evaluación que establezca la Universidad de Burgos para la consecución de la calidad en la docencia, investigación y gestión." así como según los artículos 148 y 149, el alumnado tiene el derecho de "participar activamente de forma ordinaria en la evaluación y mejora de la docencia, y tienen como deber cooperar con el resto de la comunidad universitaria en la mejora de los servicios y en la consecución de los fines de la Universidad".

La UBU aprueba en el Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008 el [Modelo Marco del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la UBU](#), que ha sido verificado por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación; aprueba en Comisión de Garantía de 19 de enero de 2015 la tercera versión del [Portafolio de satisfacción cuantitativa y cualitativa de la UBU](#) como documento marco para el análisis y tratamiento de las necesidades de información de los diferentes colectivos y programas de la UBU (Sistemas de Garantía Interna de Calidad, Servicio/Unidades, Centros y Departamentos, Cursos, Jornadas y Seminarios y Otros estudios); aprueba en el Consejo de Gobierno de 14 de diciembre de 2017 la cuarta versión del [Manual para la Evaluación de la Actividad Docente](#), que ha sido reconocido y [certificado](#) por ANECA y ACSUCYL el 10 de marzo de 2016, siendo una de las pocas [universidades españolas con modelo certificado](#).

Este protocolo desarrolla algunos aspectos normativos de encuestas y describe el procedimiento de realización de encuestas soporte de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la UBU (en adelante SGIC-UBU).

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En la siguiente tabla se muestran los tipos de encuesta que se realizan en la UBU como soporte de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad,

PROGRAMA FORMATIVO	Estudiantes de Grado y Máster de títulos online y semipresencial y títulos propios	Anual
	Personal Docente e Investigador de Grado Máster, Doctorado y Títulos Propios	Anual
	Alumnado Egresado de 1º año de Grado Máster y Doctorado	Anual
ACTIVIDAD DOCENTE	Estudiantes de Grado Máster y Doctorado	Semestral
TRABAJO FIN DE GRADO / MÁSTER	Estudiantes de Grado y Máster, con matrícula en asignatura de TFG/TFM	Anual
PRÁCTICAS	Estudiantes con prácticas curriculares y extracurriculares	Anual
	Personal Docente e Investigador (tutorías académicas)	Anual
	Externo (tutorías no académicas)	Anual
MOVILIDAD	Estudiantes enviados/as y recibidos/as, tanto de movilidad nacional como internacional	Anual
	Personal Docente e Investigador (tutores/as UBU)	Anual
DOCENCIA	Personal Docente e Investigador (Evaluadores/as y Participantes)	Anual
ORIENTACIÓN PROFESIONAL	Estudiantes de último curso de Grado	Anual
ACTIVIDADES TRANSVERSALES	Estudiantes de Doctorado matriculados/as en cada Módulo de Actividad Transversal	Anual
INSERCIÓN LABORAL	Alumnado Egresado de 1º y 3º año de Grado, Máster y Doctorado	Anual
PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL	Estudiantes de nuevo ingreso y de años anteriores	Anual
	Personal Docente e Investigador (tutores/as)	Anual
EMPLEADORES/AS	Posibles empleadores/as por titulación	Bienal

Toda la información relativa a Fichas de encuesta, Ficha de Indicadores, Modelos de encuestas y Resultados se hace pública en la web y puede consultarse en <https://www.ubu.es/unidad-tecnica-de-calidad/gestion-de-encuestas-y-estudios-estadisticos/encuestas-y-estudios/encuestas-y-estudios-soporte-del-sistema-de-garantia-interna-de-calidad-sgic>.

En todo momento se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los resultados, no ofreciendo resultados con categorizaciones que puedan identificar a la persona encuestada, establecidos los procedimientos como técnicas de sondeo, siendo posible identificar una doble legitimación consistente en una finalidad estadística (artículo 89 del RGDP) pero también de interés público (artículo 6.1.e del RGPD) y aplicando la consideración 162 del RGPD.

El cronograma del paso de las encuestas se encuentra accesible en la web de la Unidad Técnica de Calidad.

3. CONDICIONES BÁSICAS DE APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Condiciones generales para todas las encuestas soporte del SGIC-UBU:

- El plazo de respuesta no podrá ser inferior a 10 días naturales.
- El número de recordatorios no podrá ser inferior a 1.
- La publicación de resultados se realizará como máximo 2 meses después de la fecha de cierre de la encuesta.

Condiciones particulares en las encuestas sobre la actividad docente del profesorado:

- De manera general y salvo excepciones, el plazo de inicio del paso de encuestas no podrá ser inferior a tres quintas partes del período docente de una asignatura, o de la parte impartida por un/a docente, dado que se considerará que el alumnado tiene suficiente información para poder valorar la docencia, si bien se pueden aplicar excepciones en este sentido por parte del Vicerrectorado con competencias o la Coordinación del Título.
- El plazo final para el paso de encuestas será de al menos 10 días lectivos antes del fin de periodo lectivo de la asignatura.
- La publicación de resultados será después de la fecha de cierre de actas.
- En microgrupos con el/la mismo/a docente, se considerará la suma de alumnos/as de los grupos que lo conforman y los resultados se informarán para el macrogrupo.
- La Comisión de Garantía Interna de Calidad de la UBU podrá aprobar excepciones debidamente motivadas.

La Unidad Técnica de Calidad (UTC) es el servicio encargado de la coordinación de la aplicación de las encuestas.

4. PLANIFICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Para llevar a cabo la planificación de la encuesta, desde la UTC se extrae la información alojada en las bases de datos institucionales de gestión académica, relaciones internacionales, acción tutorial y doctorado (SIGMA) así como bases de datos de gestión de prácticas de la Unidad de Empleo y de los Centros, para lo que es necesaria su estrecha colaboración y cumplimiento de plazos.

La información entonces se depura y completa con diferentes variables de categorización necesaria en cada caso de manera que se obtenga en un plazo no inferior a 10 días naturales, la Base de Datos poblacional correspondiente totalmente depurada.

El cronograma institucional de la recogida de las bases de datos poblacionales, el trabajo de campo, el análisis y tratamiento y la posterior difusión de resultados se encuentra accesible en la web de la Unidad Técnica de Calidad y se trata de un documento dinámico y vivo que se adapta a las circunstancias sobrevenidas, así como pretende generar una cultura temporal del paso de las encuestas soporte del SGIC.

5. PREPARACIÓN Y APERTURA DEL PASO DE ENCUESTAS

La UTC realiza las tareas de administración del sistema de encuestas o difusión de papel, en los casos necesarios, acorde con la planificación temporal anteriormente citada.

Comienzo del paso de encuestas en formato papel:

- Email informando a todo el alumnado, profesorado y responsables académicos del comienzo del paso de encuestas desde el Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad.
- Información en el espacio web que se considere oportuno, según cada encuesta.
- En el caso particular del EAD, si se considera oportuno, información y comunicación al alumnado del plazo de encuestación, por parte de responsables de Centro y/o Titulación.

Comienzo del paso de encuestas en formato online:

- Email de invitación a participar a cada encuestado/a, siendo particularizado en determinados procesos.
- Email de recordatorio de participación a cada encuestado/a, siendo particularizado en determinados procesos.
- Email de agradecimiento, que reciben las personas encuestadas al completar la encuesta.
- En el caso particular del EAD, si se considera oportuno, información y comunicación al alumnado del plazo de encuestación, por parte de responsables de Centro y/o Titulación.

Se garantiza la confidencialidad y el anonimato conforme al artículo quinto de la presente normativa¹.

6. DESARROLLO DEL PASO DE ENCUESTAS

Durante el desarrollo del paso de encuestas se lleva a cabo un análisis de la evolución de la participación y se calcula la cobertura de cada encuesta, valorando las encuestas a realizar para obtener una tasa de respuesta del 55% o un margen de error $\pm 4\%$. En función de estos resultados se estimula de nuevo la participación, fundamentalmente a través del correo electrónico recordatorio, así como de la motivación por parte de la coordinación del título.

Durante esta fase se atienden y subsanan, en la medida de lo posible, las incidencias detectadas por los distintos grupos de interés.

7. PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DE INFORMES

Finalizado el plazo para la cumplimentación de encuestas, la UTC procederá a la extracción de la matriz de resultados, bien mediante el escaneo óptico de cuestionarios en papel o bien extrayendo la base de datos de respuesta de la aplicación LimeSurvey, para su depuración, análisis y tratamiento.

A partir del curso 2020/21, se establecen ciertos parámetros de validez y significación de resultados para las Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente, que son:

- Si una unidad de análisis no alcanza al menos el 7% de las respuestas posibles, los resultados se considerarán no válidos para los resultados particulares, si bien se agregan a la base total de respuestas. En este caso, se informará al profesorado implicado.
- En los casos de unidades (profesor-asignatura) con menos de 10 personas matriculadas, no se consideran válidas cuando el número de encuestas recibidas sea menor que el 20% del alumnado matriculado, si bien se agregan a la base total de respuestas. En este caso, se informará al profesorado implicado.

¹ En todo momento se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los resultados, no ofreciendo resultados con categorizaciones que puedan identificar al encuestado, establecidos los procedimientos como técnicas de sondeo, siendo posible identificar una doble legitimación consistente en una finalidad estadística (artículo 89 del RGDP) pero también de interés público (artículo 6.1.e del RGPD) y aplicando la consideración 162 del RGPD.

- Aquellos/as docentes cuyos alumnos no hayan recibido por su parte, más de 15 horas de docencia en la asignatura a evaluar, podrán solicitar expresamente a la UTC que se anule su informe de resultados, alegando su reducida participación en la planificación y el desarrollo de la misma. En todo caso, el/la docente deberá justificar documentalmente su carga docente en la solicitud.
- En el caso de unidades (docente – asignatura) en la que la misma unidad tenga varios grupos, el informe de resultados se elaborará de manera agregada por unidad, salvo en grupos con diferente modalidad idiomática o de enseñanza (online – presencial).

Para el resto de encuestas soporte del SGIC con indicadores por titulación:

- Si una titulación no alcanza al menos el 15% de las respuestas posibles, o bien un margen de error del $\pm 7,5\%$ o bien un número mínimo de 3 respuestas. En este caso, se informará a la coordinación del título implicado.

Una vez realizado el tratamiento estadístico, las respuestas obtenidas se conservarán en soporte informático en las Bases de Datos de la Universidad de Burgos, para su máxima explotación en el Sistema de Información de la Universidad de Burgos, de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos.

8. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

Tras el cierre del paso de encuestas, se generan distintos tipos de informe dirigidos a los distintos grupos de interés y que den soporte documental a las evidencias requeridas para los diferentes procesos de mejora continua de la calidad, tanto en el ámbito de Centros (Programa Elenchos y Acreditación Institucional), Títulos (Verificación, Modificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación), Profesorado (Docencia) y Servicios entre otros.

De manera inicial, y siempre susceptible de mejora los informes por proceso son:

PROGRAMA FORMATIVO	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales
	Informe General de resultados del profesorado por curso académico y de egresados por cohorte de egreso. Web pública
	Evolución de resultados de satisfacción del profesorado y personas egresadas. Web pública
	Indicadores por titulación para profesorado y personas egresadas. SIUBU
ACTIVIDAD DOCENTE	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales
	Informe General de resultados por curso académico. Web pública
	Informe General de resultados por Centro - Titulación. Web pública
	Informe Particular de Resultados por unidad de análisis (docente – asignatura). UBUNet
	Informe General de Resultados por Centro. Intranet
	Informe General de Resultados por Titulación. Intranet
	Informe General de Resultados por Departamento. Intranet
Indicadores por titulación. SIUBU	
TRABAJO FIN DE GRADO / MÁSTER	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales
	Evolución general de resultados. Web pública
	Informe General de resultados por Centro - Titulación. Web pública
PRACTICAS	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales
	Informe General de resultados por curso académico. Web pública
	Informe General de resultados de prácticas curriculares por curso académico. Web pública
	Informe General de resultados de prácticas extracurriculares por curso académico. Web pública
MOVILIDAD	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales
	Informe General de resultados por curso académico. Web pública
	Informe General de resultados de movilidad internacional por curso académico. Web pública
	Informe General de resultados de movilidad nacional por curso académico. Web pública
DOCENTIA	Indicadores por titulación. SIUBU
	Informes generales de resultados por Convocatoria (IGR). Web pública
	Visión gráfica de resultados generales por Convocatoria. Web pública
	Datos estadísticos por Centro y Convocatoria. Web pública
	Datos estadísticos por Departamento y Convocatoria. Web pública
	Datos estadísticos por Categoría profesional y Convocatoria. Web pública

	Evidencia E05 y E03 para renovación acreditación de titulaciones. Intranet Acreditación Certificado personal de cada docente participante. UBUNet
ORIENTACIÓN PROFESIONAL	Indicadores por titulación. SIUBU
ACTIVIDADES TRANSVERSALES	Informe general por Módulo. Intranet Doctorado Indicadores del agregado de los módulos por programa de Doctorado. SIUBU
INSERCIÓN LABORAL	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales Evolución de resultados por Cohorte de egreso. Web pública Informe General de resultados al año de egreso por cohorte de egreso. Web pública Informe General de resultados al tercer año de egreso por cohorte de egreso. Web pública Indicadores por titulación. SIUBU
PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL	Modelo y Herramientas para la evaluación del PAT de la UBU Informe General de resultados por curso académico. Web pública Indicadores por titulación. SIUBU
EMPLEADORES/AS	Publicación de Planificación, proceso, modelos de encuesta y resultados generales Informe General de resultados por año. Web pública Indicadores por titulación. SIUBU

El Vicerrectorado con competencias en materia de calidad hará la difusión pública de los informes de resultados generales que considere oportuna.

9. RECLAMACIONES Y ALEGACIONES

Una vez reportada la información de los resultados, el/la destinatario/a final dispone de un plazo de 30 días naturales para la presentación de reclamaciones o alegaciones.

En el caso particular de las encuestas de Evaluación de la Actividad Docente, una vez recibido el informe particular de resultados en UBUNet, se pueden presentar reclamaciones o alegaciones cumpliendo los siguientes requisitos:

- En un plazo de 30 días naturales desde la publicación de los resultados particulares en el espacio virtual de UBUNet, se podrá dirigir un email a utcalidad@ubu.es, así como al Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, con las consideraciones y alegaciones que estime oportunas. A tal fin, se pondrá a disposición del profesorado en la Web de la UTC un formulario de reclamaciones, donde se indicarán los datos: docente, asignatura, alegación y petición concreta que se solicita.
- En un plazo no superior a 15 días naturales, bien de oficio desde utcalidad@ubu.es o en aquellas ocasiones que se considere oportuno desde el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, se transmitirá la respuesta y resolución a la persona interesada.
- El Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, cuando proceda, podrá recabar del Departamento o de los Servicios necesarios la información oportuna para la resolución de la reclamación o alegación.

10. MEJORA DEL PROCESO

Cuando se estime oportuno a tenor de la experiencia, de las sugerencias, quejas e información recibida, el Vicerrectorado con competencias en materia de calidad junto con la UTC procederá a revisar el presente protocolo así como los procedimientos y modelos de encuestas. Las modificaciones deberán ser aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de la UBU.