

1 ¿Qué y para qué?

¿Qué es?:

Selección de los instrumentos de análisis y estadísticos para gestionar la satisfacción cuantitativa y cualitativa.

¿Para qué?

Dar soporte a la gestión de la información necesaria para cumplir con lo establecido en el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, modificación del RD 1393/2007 de 29 de octubre, punto 9: Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Adaptar, Sistematizar y Estructurar la Gestión de la Información, cuantitativa y cualitativa.

Realizar un seguimiento de la dinámica y vitalidad de la organización en su conjunto y de las diferentes áreas y colectivos, etc. que la conforman.

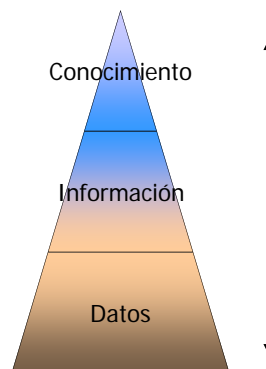
Obtener una visión objetiva de elementos "intangibles" de vital importancia e identificar potenciales problemas y necesidades internas.

Actuar como guía y motor para llevar a cabo mejoras a nivel individual y/o colectivo

<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas>

2 Necesidad de información

DAVENPORT Y PRUSAK (1999)



Mezcla de experiencia, valores, información y "saber hacer" que es útil para la acción. Se origina y aplica en la mente de los **conocedores**. Para que la información se convierta en trabajo las **personas** deben hacer prácticamente todo el trabajo, mediante comparación, consecuencias, conexiones y conversación.

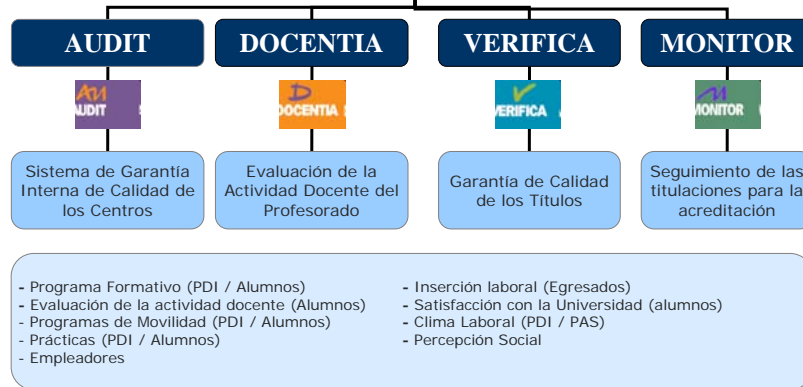
Informar significa "dar forma a" y la información es capaz de **formar** a la persona que la consigue, proporcionando ciertas diferencias en su interior o exterior. La información tiene **significado** (relevancia y propósito).

Conjunto discreto de **factores objetivos** sobre un hecho real. Un dato **no dice nada** sobre el porqué de las cosas, y por sí mismo tiene poca o ninguna relevancia o propósito. La toma de decisiones se basa en datos, pero no dirán qué hacer.

2 Necesidad de información

SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

(Punto 9 del RD 861/2010 de 2 de julio, modificación del RD 1393/2007 de 29 de octubre)



<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas/encuestas-estudios-soporte-sistema-garantia-interna-calidad>

2 Necesidad de información

SERVICIOS y UNIDADES

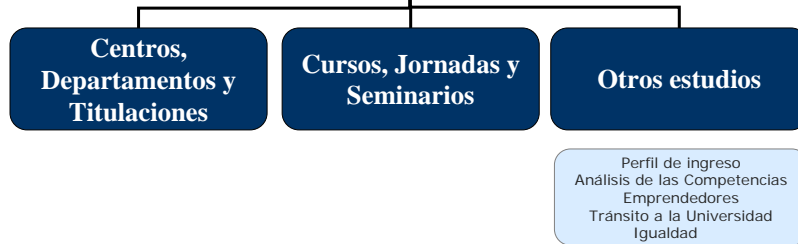
GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS



<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas/encuestas-estudios-satisfaccion-servicios-unidades>

2 Necesidad de información

ESTUDIOS ESPECÍFICOS



<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas>

© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

3 Metodología

Elementos comunes de gestión



Herramientas y aplicaciones



Planificación



Seguimiento



© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad


Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
 Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa


3 Metodología

Elementos comunes de gestión

Solicitud (en su caso): <http://www.ubu.es/es/vic-calidad/solicitudes/formulario-solicitud-encuestas>

Acuerdo con el usuario

Procedimiento 

Ficha de indicadores 

Cronograma de actuaciones

Análisis de la información e informes resultantes

Proceso de difusión

Revisión y mejora


© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
 Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa


3 Metodología

Herramientas y Aplicaciones

Papel y Online



Sólo Online



Telefónica



Grupos focales / Entrevistas



© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

3 Metodología

Planificación

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa

PLANIFICACIÓN INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE ENCUESTAS									
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN									
UNIDAD DE CALIDAD									
A	S	TRABAJO DE CAMPO			TRATAMIENTO Y ANALISIS			INFORMES Y DIFUSION	
ENERO	1	EAD				INS. LAB.		GESSOL	Particulares Unid. Ad.
	Particulares Unid. Ad.								
FEBRERO	1					PF (AI)	EAD (Ler. Semestre)	INS. LAB.	Informe previo
	2								
MARZO	1	5 Egre. (PF)	ECL PAS / PDI			N.Ingr.		EAD (Ler. Semestre)	Particulares PDI
	2								
ABRIL	1	EAD		PF (PDI)	PF (AI)			ECL PAS / PDI	Particulares Un. Adm. - 5
	2								
MAYO	1					PF (PDI)		INS. LAB.	General
	2								
JUNIO	1		MOV (AL.T.)					PF (PDI)	Particulares Centro/Tic
	2								
	1							PF (AI)	Particulares Centro/Tic
	2								
	1							N.Ingr.	Particulares Centro/Tic
	2								

© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

3 Metodología

Seguimiento

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa

UNIVERSIDAD DE BURGOS											
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN											
UNIDAD DE CALIDAD											
PROCESO: ENCUESTAS											
Encuesta	Programa	Cliente	Encuestado	Tipo	Aplicación	Forma	año	Temporalidad	Tasa de participación	Modelo Encuesta	Informe
PROGRAMA FORMATIVO	SCC	Grado/Máster/Doctorado	ALUMNOS	F	Data-Scan	directo	2010	Anual			
	SCC	Grado/Máster/Doctorado	PDI	P	Data-Scan	directo	2007	Anual			
EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL PROFESORADO	SCC	Grado/ Máster	ALUMNOS	@	UBU/Net	desplegado	2004	Semestral	19%		
	SCC	Doctorado	ALUMNOS	F	Data-Scan	directo	2010	Semestral			
PRACTICAS EXTERNAS	SCC	Grado/Máster/Doctorado	ALUMNOS	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
	SCC	Grado/Máster/Doctorado	Tutor PDI	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
	SCC	Empresa	Tutor Empresa	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
	SCC	Grado/Máster/Doctorado	ALUMNOS	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
MOVILIDAD	SCC	Grado/Máster/Doctorado	Tutor PDI	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
	SCC	Empresa	Tutor Empresa	@	Umsurvey	directo	2010	Anual			
INSCRIPCIÓN LABORAL	SCC	Grado/Máster/Doctorado	Egresados	C.A.T.I	C.A.T.I	desplegado	2009	Anual	94%		
EGRESADOS SOBRE PROGRAMA FORMATIVO	SCC	Grado/Máster/Doctorado	Egresados	F	Data-Scan	desplegado	2009	Anual	78%		
CLIMA LABORAL	SCC	Unidad Administrativa	PAS	P	Data-Scan	desplegado	2006	Bienal	67%		
	SCC	Grado/Máster/Doctorado	PDI	@	Umsurvey	directo	2010	Bienal			
EMPLEADORES	SCC	Grado/Máster/Doctorado	Empleadores	@	Umsurvey	directo	2010	Trisem			
PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA UBU	SCC	Títulos	Población Burgos	C.A.T.I	Externo	desplegado	2009	4 años	sobre muestra		
	SCC	Títulos	Estudiantes	C.A.T.I	Externo	desplegado	2009	4 años	sobre muestra		
	SCC	Títulos	Egresados	C.F.	Externo	desplegado	2009	4 años	sobre muestra		
GENERAL SERVICIOS	SERVICIOS	Vic. Calidad y Acreditación	FAS/PDI/AL/OTRO	F	Data-Scan	temporal	2005	temporal			
ACTIVIDADES SERVICIOS	SERVICIOS	Vic. Calidad y Acreditación	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	GESSOL	desplegado	2009	Anual	sobre muestra		
DEFENSAS UNIVERSITARIO	SERVICIOS	Serv. Defensor Estu.	FAS/PDI/AL	P	Data-Scan	desplegado	2010	temporal	29%		
AGENCIA UNIVERSITARIA	SERVICIOS	COSE	COMUNIDAD	OL	Data-Scan	desplegado	2006	temporal	sobre muestra		
JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS	SERVICIOS	COSE	ALUMNOS	P	Data-Scan	desplegado	2005	Anual	sobre muestra		
SERVICIO DE AUTORIZACIONES	SERVICIOS	COSE	ALUMNOS	F	Data-Scan	desplegado	2006	temporal	sobre muestra		
INCENDIOS CAU	SERVICIOS	CAU	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	Data-Scan	desplegado	2008	Anual	sobre muestra		
SATISFACCIÓN SIC	SERVICIOS	SIC	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	Data-Scan	desplegado	2010	Anual	sobre muestra		
REPOSICIÓN BOTQUINES	SERVICIOS	Un. Prevención	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	Data-Scan	desplegado	2009	temporal	sobre muestra		
SECCION REQUISITOS FIELEROSOS	SERVICIOS	Un. Prevención	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	Data-Scan	desplegado	2009	temporal	sobre muestra		
ACCIÓN FORMATIVA	SERVICIOS	Serv. BSHR	PDI/PAS	OL	Data-Scan	desplegado	2007	temporal	sobre muestra		
REGISTRO	SERVICIOS	Un. Registro	FAS/PDI/AL/OTRO	OL/PAPEL	Data-Scan	desplegado	2008	Anual	sobre muestra		
SERVICIO DE SERVIDE	SERVICIOS	Serv. Deportes	FAS/PDI/AL/OTRO	F	Data-Scan	desplegado	2008	Anual	sobre muestra		
SERVICIO DE FULCRACIONES	SERVICIOS	Serv. Public. e Imagen Inst.	FAS/PDI/AL/OTRO	F	Data-Scan	desplegado	2009	Anual	sobre muestra		
UNIDAD DE CALIDAD	SERVICIOS	Un. Calidad	FAS/PDI/AL/OTRO	OL	Data-Scan	desplegado	2009	Anual	sobre muestra		
SALA DE CONSULTA	SERVICIOS	Un. Empleo	Estudiantes/Egra.	F	Data-Scan	directo	2007	temporal	sobre muestra		
INFORMACIÓN LABORAL	SERVICIOS	Un. Empleo	Estudiantes/Egra.	F	Data-Scan	directo	2007	temporal	sobre muestra		
BOLSA DE EMPLEO	SERVICIOS	Un. Empleo	Estudiantes/Egra.	F	Data-Scan	directo	2007	temporal	sobre muestra		

© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

4 Implantación de datos en SIUBU

El Sistema de Información de la Universidad de Burgos (SIUBU) ha de ser la **ventanilla única** de disponibilidad de información, tanto cuantitativa como cualitativa, por lo que desde la Unidad de Calidad se ha diseñado y desarrollado una aplicación que permita transferir de manera automatizada, en la medida de lo posible, toda la información cualitativa y cuantitativa recogida en los anteriores apartados, esta herramienta se llama Gestor de Datos Cualitativos. (GDCualit - <http://www2-2008.ubu.es/gessol/siubu/gdc.php>).

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SGIC) FICHA DE TÍTULO

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SIUBU) FICHA DEL SERVICIO

© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

4 Implantación de datos en SIUBU

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SGIC) FICHA DE TÍTULO

CENTRO DOCENTE

Situación:

Nº de créditos: Tipo de titulación:

Observaciones:

DATOS DEL CENTRO

Personal docente e investigador

Personal de administración y servicios

DATOS DE LA TITULACIÓN

Oferta

Plazas ofertadas en la titulación

Nota media de acceso de los alumnos de nuevo ingreso

Nota media de acceso a la titulación

Alumnos matriculados

Demanda

Alumnos matriculados en 1º año

Alumnos matriculados

Alumnos que participan en programas de acogida

Tutores asignados

Créditos matriculados

Asignaturas ofertadas

Salida de créditos matriculados por estudiante

Resultados académicos

Tasa de graduación

Tasa de abandonos 1er curso / Tasa de abandonos

Tasa de eficiencia

Tasa de reprobación

Tasa de éxito

Tasa de fracaso en 1º curso

Duración media de estudios

Media de créditos superados por estudiante

Titulados / Abandonos / Trabajados

Porcentaje de titulados con tiempo previsto para la titulación

Programa Formativo

Tasa de respuesta Titulación / Centro

Satisfacción con el plan de estudios

Satisfacción con la combinación entre profesiones

Satisfacción con la información recibida en la guía académica

Satisfacción con el PDI

Satisfacción con las infraestructuras de su centro

Satisfacción con los procedimientos y criterios de evaluación

Satisfacción con los métodos docentes teóricos y prácticos

Satisfacción con las actividades de acogida en primer curso

Satisfacción Titulación / Centro / Universidad

Grado de preparación social

Evaluación de la actividad docente

Tasa de respuesta Titulación / Centro

Satisfacción general con la labor docente

Satisfacción con el cumplimiento de obligaciones

Satisfacción con el dominio y capacidad docente

Satisfacción con la docencia

Satisfacción con la enseñanza

Satisfacción con los medios y recursos

Porcentaje de observaciones o sugerencias recibidas

Título del título Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos © 2007-2010

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SGIC) FICHA DEL SERVICIO

Becas y Prácticas

Empresas con convenio de prácticas

Porcentaje de estudiantes que participan en programas de prácticas

Porcentaje de estudiantes con beca

Porcentaje de becas solicitadas sobre concedidas

Porcentaje de prácticas solicitadas sobre concedidas

PDI implicado como tutor

Grado de satisfacción de los alumnos con el desarrollo de las prácticas

Grado de satisfacción de los tutores con el desarrollo de las prácticas

Grado de relación entre competencias adquiridas en las prácticas y en la titulación

Grado de satisfacción con la relación con los tutores

Movilidad

Plazas ofertadas en movilidad internacional

Alumnos que solicitan participar en programas de movilidad

Alumnos procedentes de otras universidades

Porcentaje de alumnos que participan en programas de movilidad

Satisfacción con la oferta del tutor

Satisfacción con la resolución de problemas

Nota media obtenida en la universidad de destino

Recomendación de la experiencia

Grado de una buena acogida de estudiantes por parte de la empresa

Relación entre competencias adquiridas en titulación y en prácticas

Orientación profesional

Candidatos empujados

Candidatos contratados

Usuarios de orientación profesional

Insertión Laboral

Satisfacción con la titulación cursada

Medio de relación entre empresa y titulación cursada

Tiempo en encontrar el primer empleo

Grado de ayuda de la titulación para encontrar empleo

Tasa de inserción laboral en primer año

Tasa de inserción laboral tres años de finalización

Tasa de respuesta a la encuesta de inserción laboral

Duración media del último contrato

Clímax laboral

Tasa de respuesta del PDI del Centro

Tasa de respuesta del PDI de la Titulación

Satisfacción con el salario (PAS / PDI)

Satisfacción con las prácticas y formación (PAS / PDI)

Satisfacción con las personas (PAS / PDI)

Satisfacción con los recursos (PAS / PDI)

Satisfacción con los procesos (PAS / PDI)

Empresarios

Grado de importancia de la titulación

Grado de preparación de los jóvenes al terminar sus estudios universitarios

Grado de importancia para los empresarios de la realización de prácticas formativas

Director / Decano del Centro Coordinador de Calidad del Centro Coordinador del Sistema de Información de la UBU

En Burgos a ____ de _____ de _____

Título del título Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos © 2007-2010

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU
Portafolio de Satisfacción Cuantitativa y Cualitativa

© Vicerrectorado de Calidad y Acreditación – Unidad de Calidad

4 Implantación de datos en SIUBU

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SIUBU)
FICHA DEL SERVICIO

SERVICIO

Carta de Servicios: _____

Mapa de procesos: _____

S. 0 S. 1 S. 2 S. 3

DATOS GENERALES

Personal Pensionario: _____

Personal Laboral: _____

RESULTADOS

Programa GESSOL

Satisfacción general del RSI con el servicio (o proceso)

Satisfacción general de los estudiantes con el servicio (o proceso)

Satisfacción de los usuarios con el trato recibido

Satisfacción de los usuarios con la información recibida

Satisfacción de los usuarios con la atención de plazas

Satisfacción de los usuarios con la resolución de las demandas

Tasa de participación en el Programa GESSOL

Tasa de cumplimiento de las acciones de mejora del Programa GESSOL (Anual)

Clima Laboral

Satisfacción interna con el liderazgo

Satisfacción interna con la política y estrategia

Satisfacción interna con las personas

Satisfacción interna con los recursos

Satisfacción interna con los procesos

Tasa de participación en la encuesta de Clima Laboral

Tasa de cumplimiento de las acciones de mejora del Clima Laboral (bienal)

Calidad

Año de la última versión de la Carta de Servicios

Año de la última versión del mapa de procesos

Evaluación a Certificación (ISO, EFQM, ...) del Servicio o Unidad

Alianzas y Movilidad

% Personal que participa en programas de movilidad internacional

% de alianzas internas con otros servicios de la UBU

% de alianzas externas con universidades nacionales e internacionales

Acciones formativas

Nº de horas de formación impartidas por el personal del Servicio/Unidad

Nº de horas de formación recibidas por el personal del Servicio/Unidad

% del Servicio sobre el total del Plan de acción Social de la UBU

Índice de absentismo

Tasa de eficiencia

Director / Decano del Centro: _____

Coordinador de Calidad del Centro: _____

Coordinador del Sistema de Instrumentos de la UBU: _____

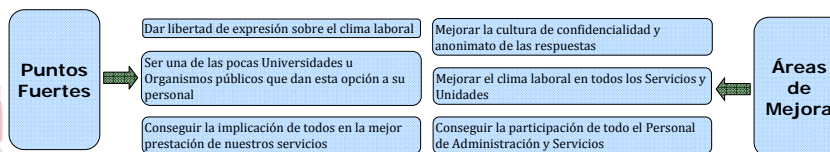
En Burgos a ____ de _____ de _____

5 Satisfacción en la Personas

PLANIFICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) DE LA UBU. 2010



<http://www.ubu.es/es/vic-calidad/encuestas/encuestas-estudios-soporte-sistema-garantia-interna-calidad/clima-laboral>



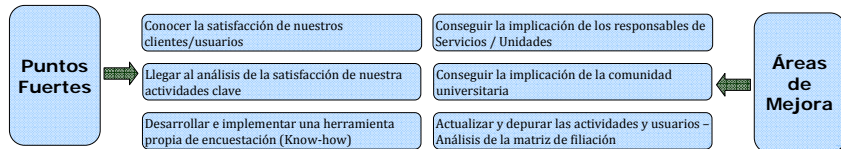
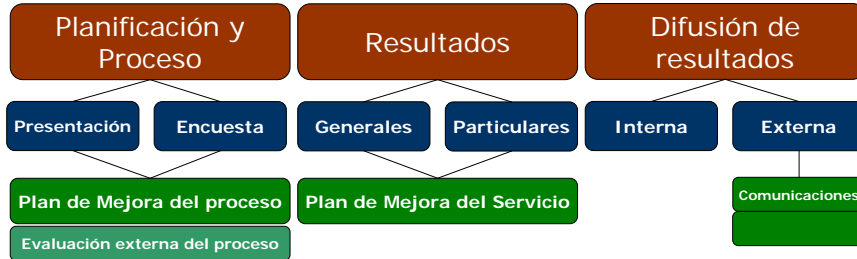
6

Satisfacción en los clientes

GESTOR DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS ON-LINE



<http://www.ubu.es/vic-calidad/encuestas/encuestas-estudios-satisfaccion-servicios-unidades/satisfaccion-general-actividades-servicios-programa-gessol>



7

Ahora...



A cargo de:

Rodrigo Barriuso

Coordinador del Sistema de Información de la Universidad de Burgos



PORTAFOLIO DE SATISFACCIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA
(Encuestas y estudios de los distintos grupos de interés)

Muchas gracias por su atención

Vicerrectorado de Calidad
y Acreditación
www.ubu.es/viccalidad
sec_calidadyacreditacion@ubu.es

Unidad de Calidad
www.ubu.es/calidad
uicalidad@ubu.es

