
 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PA06 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 1

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESARROLLO
 - 6.1. Generalidades,
 - 6.2. Encuestas e informes
7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
9. EVIDENCIAS
10. RENDICIÓN DE CUENTAS

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo de la Modificación
03	15/01/2015	Actualización procedimiento
04	17/07/2017	Actualización procedimiento
05	17/05/2019	Actualización procedimiento, eliminación de anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Dirección del Centro/ Unidad de Calidad	Vicerrectorado con Competencias en Calidad/Dirección de Calidad	Decano/Director del Centro
Fecha: mayo 2019	Fecha: mayo 2019	Fecha: mayo 2019

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PA06 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 2

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo el **Centro** de la Universidad de Burgos garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, que se obtiene información sobre sus necesidades y expectativas, y que ésta última se utilizará para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés del **Centro** de la UBU.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Última modificación: 3 de junio de 2016.
- Estatutos de la Universidad de Burgos.
- **MSGIC-04** Política y objetivos de calidad.
- **MSGIC-09** Resultados de la formación.

4. DEFINICIONES


Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, egresados, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): es la responsable de elaborar y pasar encuestas a los diferentes grupos de interés, analizarlas, elaborar informes de resultados y hacerlo llegar al Equipo de dirección y al Coordinador de Calidad del **Centro**.

Coordinador de Calidad del Centro (CC): revisa la información que le envía la UTC referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de **interés del Centro e informa a la Junta de Centro**.

Equipo de dirección y Junta de Centro: **analiza el informe que le facilita el Coordinador y propondrá las oportunas de acciones de mejora (PM01).**

 UNIVERSIDAD DE BURGOS	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PA06 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 3

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

Como indica el MSGIC, el **Centro** de la UBU analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se elaboran procedimientos como el presente que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés.

Este procedimiento es válido para conocer sus necesidades y expectativas sin más que cambiar el tipo de encuesta utilizado.

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, junto a los resultados académicos (**PC10**) y los de inserción laboral (**PC09**), entre otros, constituyen la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el **Centro** (**PM01**).

6.2. Encuestas e informe


Equipo de dirección del Centro, atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos tras pasar las encuestas anteriores, decide la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos; informando a la Unidad Técnica de Calidad de estas decisiones. También le indica posibles cuestiones a contemplar y que no fueron incluidas en la anterior encuesta. **Estas propuestas se trasladan a la CGC de la UBU para su aprobación.**

La Unidad Técnica de Calidad recoge las sugerencias que le llegan aprobadas desde la CGC de la UBU. Cada curso académico se procede a encuestar a los distintos grupos de interés de la UBU en el marco del SGIC, y a elaborar los oportunos informes de resultados además de publicar los indicadores en las fichas de cada titulación.

- Encuestas de satisfacción con el Programa formativo.
- Encuestas de satisfacción del egresado.
- Encuestas de inserción laboral.
- Encuestas de satisfacción con la actividad docente en modalidad presencial.
- Encuestas de satisfacción con la actividad docente en modalidad online.
- Encuestas de Satisfacción con los Programas de prácticas de la UBU (dirigidos al estudiante, al tutor de la UBU y al tutor del Centro receptor de las prácticas).
- Encuestas de Satisfacción con el Plan de Acción Tutorial (estudiantes de nuevo ingreso, estudiantes de cursos anteriores y tutores).
- Encuestas de Satisfacción a empleadores.
- Encuestas de Satisfacción con los Programas de Doctorado.

La UTC analizará los datos obtenidos de las encuestas y elaborará el correspondiente informe de resultados que recogerá asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe una vez revisado por la Dirección de Calidad y el Vicerrectorado con Competencias en Calidad se envía a Decanos/Directores y Coordinadores de Calidad

En coherencia con el principio de igualdad entre mujeres y hombres y la ausencia de discriminación por razón de sexo, las referencias al género contenidas en este documento son de naturaleza genérica y se refieren indistintamente a mujeres u hombres.

	PROCEDIMIENTO PARA LA MEDIDA DE SATISFACCION, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PA06 Versión: 05 Fecha: 17/05/2019
	DOCUMENTO MARCO	Página: 4

de Centro para que lo revisen y hagan los comentarios que consideren oportunos a la UTC, y lo desplieguen entre los coordinadores de grado y master.

El Coordinador de Calidad debe informar a la Junta de Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta en la toma de decisiones y en la formalización de acciones de mejora **PM01** (*Medición, análisis y mejora de resultados*).

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medida, análisis y mejora del proceso de paso de encuestas y de medida de satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés. Los indicadores a utilizar y cuyas fichas de cálculo se exponen en el [enlace Estudios y Encuestas UBU](#)

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

No se consideran necesarios, los indicadores se recogen en la ficha de Título por curso académico en el Sistema de Información integral de la UBU.

9. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de resultados sobre la satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años
Actas del Equipo de dirección y de la Junta de Centro	Papel o informático	Coordinador de Calidad	6 años

10. RENDICIÓN DE CUENTAS

El equipo de dirección, una vez realizado su análisis, informará a los coordinadores de grado y master sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo se procederá a informar a la Junta de Centro y a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso **PC11** (*Información pública*).