

---

# AUTOINFORME DE EVALUACIÓN

## PROGRAMA GESSOL

---

**UNIDAD DE CALIDAD**  
**VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN**  
**UNIVERSIDAD DE BURGOS**

---

<b>ELABORADO</b>
Unidad de Calidad Fecha: 18/03/2011
<b>Control de revisiones</b>
V0: 18 de marzo de 2011 V1: 28 de marzo de 2011 V2: 4 de abril de 2011 Vfin: 8 de abril de 2011

## ÍNDICE

<b>DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>3</b>
Formulación del programa .....	3
Grupo de trabajo .....	3
<b>SITUACIÓN DE PARTIDA.....</b>	<b>4</b>
<b>FASE PRELIMINAR: PROYECTO.....</b>	<b>5</b>
Justificación .....	5
Limitaciones .....	5
Marco de referencia .....	5
Fijación de objetivos .....	5
Fases: .....	5
Diseño .....	5
Implementación.....	6
Pruebas piloto .....	7
<b>SERVICIOS y ACTIVIDADES ENCUESTADAS.....</b>	<b>8</b>
Presentación y Difusión del proceso .....	8
Proceso de selección de los Servicios - Actividades .....	8
Matriz de filiación.....	8
<b>ATRIBUTOS A ENCUESTAR.....</b>	<b>9</b>
<b>DESTINATARIOS .....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGÍA DE ENCUESTACIÓN .....</b>	<b>11</b>
Diseño muestral .....	11
VENTAJAS .....	11
INCOVENIENTES .....	11
Herramienta y Proceso.....	12
Incentivos de participación .....	13
<b>LANZAMIENTO.....</b>	<b>14</b>
<b>GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>17</b>
Gestión en tiempo real.....	17
Explotación de datos .....	18
Automatizada.....	18
Base de datos .....	18
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>19</b>
Análisis estadístico .....	19
Indicadores de resultados .....	19
Difusión de resultados.....	22
Resultados anónimos Vs. confidenciales .....	22
<b>TOMA DE DECISIONES - PLAN DE ACCIONES DE MEJORA.....</b>	<b>24</b>
<b>SOSTENIBILIDAD.....</b>	<b>25</b>
<b>REPERCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
Interna .....	26
Externa .....	26
<b>ANÁLISIS DAFO .....</b>	<b>27</b>



## DESCRIPCIÓN

---

### Formulación del programa

La Universidad de Burgos, para el desarrollo de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) debe sistematizar la recogida de la percepción de los distintos grupos de interés con las actividades clave que desarrollan las unidades administrativas y de gestión de la Universidad de Burgos, atendiendo a los criterios de de transparencia, rendición de cuentas y buenas prácticas, que implican acciones de mejora derivadas, y establecidos por la Institución.

La mejora continua de los servicios de la UBU y la creciente importancia de obtener información de los diferentes agentes implicados ha llevado al Vicerrectorado de Calidad y Acreditación a plantearse la necesidad de optimizar y minimizar el tiempo en la recogida de información, invirtiendo un mayor tiempo en el análisis exhaustivo de la misma.

### Grupo de trabajo

El grupo humano encargado de llevar a cabo este programa nace y se lidera desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación, que en coordinación con la Unidad de Calidad, planifican un proyecto para la Universidad de Burgos acorde a las necesidades y expectativas extraídas de estudios piloto previos de satisfacción general con los servicios ([ver web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación](#)), así como a la observación de buenas prácticas en otras instituciones, como es el proyecto PEGASUS de la Universidad Politécnica de Valencia ([ver modelo](#)).

Con este modelo de proyecto se cuenta con la colaboración del profesorado del área de Lenguajes y Sistemas Informáticas para el desarrollo inicial del proyecto mediante un proyecto fin de carrera con el fin impulsar la implantación del conocimiento adquirido por nuestros estudiantes en la optimización de la gestión de la propia institución, dando un valor añadido a los trabajos fin de carrera.

Por último, una vez desarrollada la herramienta se cuenta con la colaboración del Servicio de Informática y Comunicaciones para establecer el correcto nexo entre la nueva herramienta y las aplicaciones ya existentes en la Universidad de Burgos.

El grupo humano se compone por:

Aránzazu Mendía.	Vicerrectora de Calidad y Acreditación
Pablo Arranz.	Director de la Unidad de Calidad
Arturo Alvear.	Técnico de la Unidad de Calidad
Carlos Pardo.	Profesor TEU del área de Lenguajes y Sistemas Informáticos
Raúl Tamayo.	Alumno con proyecto fin de carrera de ITI
Luis Miguel Martín:	Técnico del área de aplicaciones del Servicio de Informática y Comunicaciones

### SITUACIÓN DE PARTIDA

Hasta el año 2008, la recogida de la percepción de los distintos grupos de interés en la Universidad de Burgos se venía haciendo de manera puntual e intentando satisfacer demandas puntuales de las distintas unidades administrativas.

Durante estos años, se realizan pruebas piloto para recabar la percepción de los grupos de interés con los distintos servicios y unidades, de manera general ([ver web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación](#)), a la vista de los resultados se aplican una serie de acciones de mejora, para llevar a cabo una nueva prueba piloto general por servicios y unidades.

Estas pruebas piloto se realizan en formato papel sobre los estudiantes, y se realiza bajo el amparo de prácticas académicas de alumno de la Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.

Puntualmente se diseñan, implantan y analizan diferentes medidas de percepción para aquellos servicios y unidades que demandan un análisis más exhaustivos de diferentes actividades que desarrollan ([ver web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación](#)): Biblioteca Universitaria, Servicio de Información y Extensión Universitaria, Servicio de Publicaciones e Imagen Institucional, Unidad de Calidad, Unidad de Empleo, Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y Gestión Medioambiental, Servicio de Deportes, Servicio de Informática y Comunicaciones, Servicio de Recursos Humanos, Unidad de Registro, etc.).

A la vista de la creciente necesidad de cada servicio y unidad de recabar información sobre la percepción de sus usuarios con el trabajo que desarrollan, y tras observar buenas prácticas en el ámbito académico y empresarial en este sentido, se decide en 2009 que se realice, a la vista del trabajo previo, una herramienta que, de manera institucional, recoja la percepción de las actividades de los servicios y unidades de la Universidad de Burgos.

Del mismo modo, la implantación de un sistema ágil y dinámico de recogida de percepción permite dar cobertura a las directrices marcadas a distintos niveles:

**Marco europeo:** la Agencia Europea para la Calidad del Sistema Universitario (ENQA) criterio 1.6: "Las Instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades" y criterio 1.7: "Las Instituciones deberían publicar regularmente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y títulos que ofrecen".



**Marco nacional:** el RD 861/2010 de 2 de julio, modificación del RD 1393/2007 de 29 de octubre que establece la ordenación de las enseñanzas oficiales de Grado y Posgrado, indica la necesidad de un Sistema de Garantía de Calidad para todos los títulos además de representar el fundamento para la nueva organización de las enseñanzas universitarias. En concreto el Anexo I, en su punto 9.5, sobre Sistema de Garantía de Calidad dice: "Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones".



**Marco Universidad de Burgos:** Modelo de Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos aprobado en Consejo de Gobierno de 22 de julio de 2008, en su punto 9.4.5. Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en caso de extinción del Título, procedimiento PA06: Medida de satisfacción, expectativas y necesidades.



### FASE PRELIMINAR: PROYECTO

---

A finales de 2008 el grupo de trabajo antes expuesto, inicia el la fase preliminar de estructuración del proyecto ([ver web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación](#)).

La estructura del proyecto recoge los siguientes aspectos, cumpliendo las líneas de trabajo mínimas para el desarrollo de un proyecto fin de carrera en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad de Burgos, estos son:

#### Justificación

La Universidad de Burgos, para el desarrollo de los Sistemas de Garantía de Calidad, debe sistematizar la recogida del nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. Tal es así, que desde la Unidad de Calidad en colaboración con el Área de Lenguajes y Sistemas de la Universidad de Burgos, se pretende desarrollar un proyecto para automatizar la recogida de información sobre el nivel de satisfacción general con los Servicios administrativos de gestión y atención a usuarios de la UBU.

#### Limitaciones

La viabilidad de este proyecto precisa de la implicación de todos los servicios y unidades de la Universidad de Burgos, esto es, la necesidad de esquematizar las actividades que desarrollan y sus usuarios.

El Área de Lenguajes y Sistemas de la Universidad de Burgos y la Unidad de Calidad serán los encargados, mediante proyecto fin de carrera, de coordinar el proyecto GESSOL.

El plazo de ejecución se prevee que sea para finales del mes de mayo de 2009, siempre dependiendo de las pruebas y validaciones oportunas.

#### Marco de referencia

Se toma como antecedente de este proyecto, la herramienta PEGASUS utilizada por la Universidad Politécnica de Valencia ([ver modelo](#)) para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, iniciada en 2006 como parte de un compromiso rectoral.

#### Fijación de objetivos

Obtener información sobre la percepción que tienen los distintos grupos de interés de la UBU sobre las actividades de los servicios administrativos de gestión y atención a usuarios de la UBU.

Investigar las diferencias entre los diferentes grupos de usuarios estudiados, así como analizar e identificar los atributos (satisfacción general, información, trato, plazos, eficacia, eficiencia, ...) más relevantes en los diferentes servicios.

Considerar unas acciones y planes de mejora globales sobre los servicios que presta la Universidad de Burgos.

#### Fases:

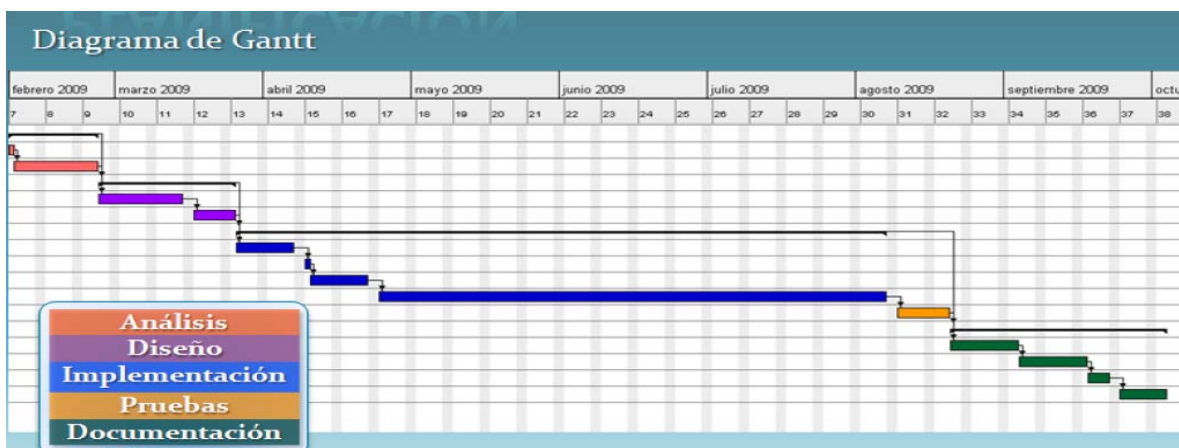
##### Diseño

El plan de trabajo del proyecto GESSOL es el que se define en el proyecto fin de carrera, manteniendo reuniones de seguimiento periódicas de manera que se de por finalizado con la presentación del [trabajo de fin de carrera](#) y la implantación en los sistemas informáticos de la UBU durante el segundo semestre de 2009.





Tareas	Fecha de inicio	Fecha de fin	Días
<b>Análisis</b>	9/02/09	26/02/09	13
Planificación del proyecto	9/02/09	10/02/09	1
Especificación de Requisitos	10/02/09	26/02/09	12
<b>Diseño</b>	26/02/09	24/03/09	18
Diseño de arquitectónico y procedimental	26/02/09	14/03/09	12
Diseño de datos	16/03/09	24/03/09	6
<b>Implementación</b>	24/03/09	25/07/09	89
Estudio de herramientas y técnicas	24/03/09	4/04/09	9
Instalación de herramientas	6/04/09	7/04/09	1
Formación en herramientas y técnicas	7/04/09	18/04/09	9
Programación	20/04/09	25/07/09	70
<b>Pruebas</b>	27/07/09	6/08/09	8
<b>Documentación</b>	6/08/09	16/09/09	29
Memoria	6/08/09	19/08/09	9
Manual del usuario	19/08/09	1/09/09	9
Manual de instalación	1/09/09	5/09/09	4
Presentación	7/09/09	16/09/00	7



Fuente: Memoria Proyecto fin de carrera

Las líneas iniciales de trabajo han sido:

- Definición de la encuesta (identificando los distintos atributos básicos).
- Identificación de la matriz de filiación:
  - Identificar las actividades clave de cada Servicio / Unidad.
  - Identificar los usuarios para cada actividad, de manera segmentada por tipología.

### Implementación

A la vista del cronograma, durante los meses de marzo a julio se lleva a cabo la fase de implementación para lo que se hace necesario un análisis técnico de las herramientas para desarrollar el proyecto y su futuro enlace con las herramientas ya existentes en la UBU.

Durante esta fase se procede a programación y codificación de la herramienta, tanto en su parte de producción como de gestión.

Haciendo realidad el objetivo del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación y la Unidad de Calidad de intentar facilitar la empleabilidad de los estudiantes de la UBU, iniciándoles mediante becas de colaboración y bajo el





amparo del Convenio de Colaboración firmado en 2008 entre Universidad de Burgos y Caja de Burgos, en el que la entidad financiera aporta diversos fondos para apoyar actividades en diferentes sectores académicos, en este caso para el fondo de apoyo a alumnos – becas de calidad, el 23 de marzo de 2009 se convocan cinco becas de colaboración, dando cobertura y apoyo al alumno para que desarrolle su proyecto fin de carrera dentro de la Unidad de Calidad desde 10 de mayo al 11 de diciembre.

### Pruebas piloto

Tras la fase de implantación y programación, desde el 26 de junio de 2009, el Servicio de Informática y Comunicaciones en coordinación con la Unidad de Calidad arranca la fase de pruebas en servidores para estos trabajos dentro de la UBU. El 9 de noviembre de 2009 desde el Servicio de Informática y Comunicaciones comunica a la Unidad de Calidad la activación en el apartado de producción de la aplicación UBUNet, en el ancla o enlace: [GESSOL: Encuestas de satisfacción con los servicios de la UBU](#).

Estas pruebas piloto aportan una serie de medidas a implantar y adecuar para la posterior fase de producción:

- Presentar una definición de la actividad al pasar el ratón.
- Realizar copias de seguridad desde el área de sistemas del Servicio de Informática y Comunicaciones.
- Se añaden un nuevo tipo de usuario: "visitante".
- Se corrigen y redefinen las algunas actividades poco claras.
- Se ajustan la correspondencia usuario-actividad, de acuerdo con los Servicios/Unidades implicados.
- Se presenta el [informe automatizado](#) que se exporta de la aplicación.



## SERVICIOS y ACTIVIDADES ENCUESTADAS

### Presentación y Difusión del proceso

Contando con la implicación de los órganos de gobierno de la Universidad, el día 4 de febrero de 2009 la Gerencia convoca a los responsables de los Servicios y Unidades para la presentación inicial del proyecto GESSOL: Gestor de Encuestas de Satisfacción con los Servicios de la UBU On Line, donde se expone desde la introducción y la justificación hasta los resultados esperados y el proceso de difusión de los mismos, pasando por el objetivo, plazos y fechas, encuestados y el proceso de encuestación.

En dicha reunión se contó con casi la totalidad de las 22 unidades administrativas convocadas, a las que se les envió el día 9 de febrero la matriz de filiación para que cada uno de ellos la fueran cumplimentando, así como la presentación realizada, dándoles un primer plazo de una semana, ampliado a otra para la cumplimentación de dicha matriz.

### Proceso de selección de los Servicios - Actividades

Inicialmente y dada la dimensión de la Universidad de Burgos, la selección de los servicios fue abierta y para todos (22 en total) apoyada desde los Órganos de Gobierno y la Gerencia.

En la I Convocatoria se encuestó sobre actividades de 18 servicios y unidades, siendo excluidas el resto por no considerarse este canal el adecuado para captar la percepción de los usuarios, como fue el caso de la oficina del defensor universitario, Unidad de apoyo a estudiantes con discapacidad, Asesoría Jurídica y Gabinete de prensa.

Con esto, el alcance en la I convocatoria fue a 18 servicios y unidades y a 73 actividades clave.

En la II Convocatoria y tras una pequeña reestructuración organizativa, el número de servicios y unidades analizadas fue de 18 (se incluye OTRI/OTC y se excluye por eliminación del servicio la Unidad de Sostenibilidad Ambiental), mientras que el número de actividades es de 70 actividades clave, dada la aplicación de obligatorio cumplimiento de establecer como máximo 5 actividades clave por servicio o unidad.

### Matriz de filiación

A los Servicios y Unidades implicados anualmente se les solicita que cumplimenten la matriz de filiación, controlando desde la Unidad de Calidad los diferentes cambios en la misma, esta matriz ha de ser el núcleo poblacional de la encuesta, que mediante la aplicación y según los perfiles presentará por unas u otras actividades.

Esta matriz de datos ha de contener información sobre:

- Servicio/Unidad
- Definición del Servicio/Unidad
- Actividades Clave (hasta un máximo de 5 en la II convocatoria)
- Definición de las actividades
- Grupos de interés (número potencial de usuarios categorizados por: PDI, PAS, Alumnos y Otros)

La revisión de esta matriz es anual por parte de los Servicios y Unidades, a la vista de los resultados en cada convocatoria y del plan de mejoras anual desarrollado por cada servicio o unidad, han de aplicar los cambios que consideren necesarios, como eliminar o sustituir actividades, depurar las definiciones, adecuar el número potencial de usuarios al número real, etc.



### ATRIBUTOS A ENCUESTAR

A la vista de los estudios pilotos desarrollados, de la recogida de percepción particularizada y de los estudios y experiencias en otras instituciones, se consideran los siguientes aspectos básicos a considerar:

Sencillez - Agilidad en la realización – Comprensión - Concreción

Tomando como base el trabajo realizado por la Universidad Politécnica de Valencia, que concluyó en 7 atributos (satisfacción general, información recibida, sencillez de los mecanismos, adecuación de plazos, trato recibido, profesionalidad y eficacia), y tras un análisis bajo considerando los aspectos básicos, se decide en la Universidad de Burgos encuestar sobre los siguientes atributos generales para todas las actividades:

- Satisfacción general
- Trato recibido
- Adecuación de plazos
- Resolución de las demandas
- Información recibida

Del mismo modo se considera de gran importancia la recogida de percepción cualitativa mediante un espacio abierto para observaciones y sugerencias por actividad.

Mientras que se considera la implantación de atributos adicionales y específicos en futuras acciones de mejora o mediante recogida de percepción particularizada por el Servicio o Unidad, mediante modificaciones en el desarrollo informático de la herramienta de encuestación o mediante encuestas particulares ([caso del Servicio de Informática y Comunicaciones](#)).



**Encuesta de satisfacción con los servicios de la UBU**

Ahora puedes valorar la actividad escogida anteriormente.  
Si no estas seguro de que contestar, por favor deja la pregunta en blanco.  
La valoración va del 1 (peor valorado) al 5 (mejor valorado).

UBUNET - ( SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES )		1	2	3	4	5	
Nº	Cuestiones						
1	Nivel de satisfacción general con el servicio recibido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
2	Nivel de satisfacción con el trato recibido de las personas que le prestaron servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
3	Nivel de satisfacción con la adecuación de los plazos en la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
4	Nivel de satisfacción con la resolución de mis demandas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco
5	Nivel de satisfacción con la información recibida relacionada con la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	en blanco

Opiniones y Sugerencias:

Si has terminado de valorar todas las actividades pulsa enviar

Alumno  
Escuela Politécnica Superior

Con todo se consigue una homogeneidad en el proyecto, considerando y analizando los mismo ítems que permiten realizar comparaciones, a pesar de no entrar en el detalle de la particularidad dentro de la heterogeneidad de actividades.

### DESTINATARIOS

Los destinatarios de este proceso es la comunidad universitaria en su entorno, esto es, Personal de administración y Servicios, Personal Docente e Investigador, Alumnos, Exalumnos, Proveedores y otros.

Cada uno de estos usuarios tiene vinculadas sus propias actividades, por cada uno de los Servicios o Unidades.

La siguiente tabla muestra las respuestas obtenidas en la I y II Convocatoria:

Tipo de encuestado	Población		Respuesta		% Respuesta	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Personal Docente e Investigador (PDI)	739	722	40	71	5,4%	9,8%
Personal de Administración y Servicios (PAS)	344	344	38	56	11,0%	16,3%
Alumno	8813	7.890	154	411	1,7%	5,2%

**Nota:** No se contabilizan en los valores de población los valores de ex – alumnos, proveedores y otros.

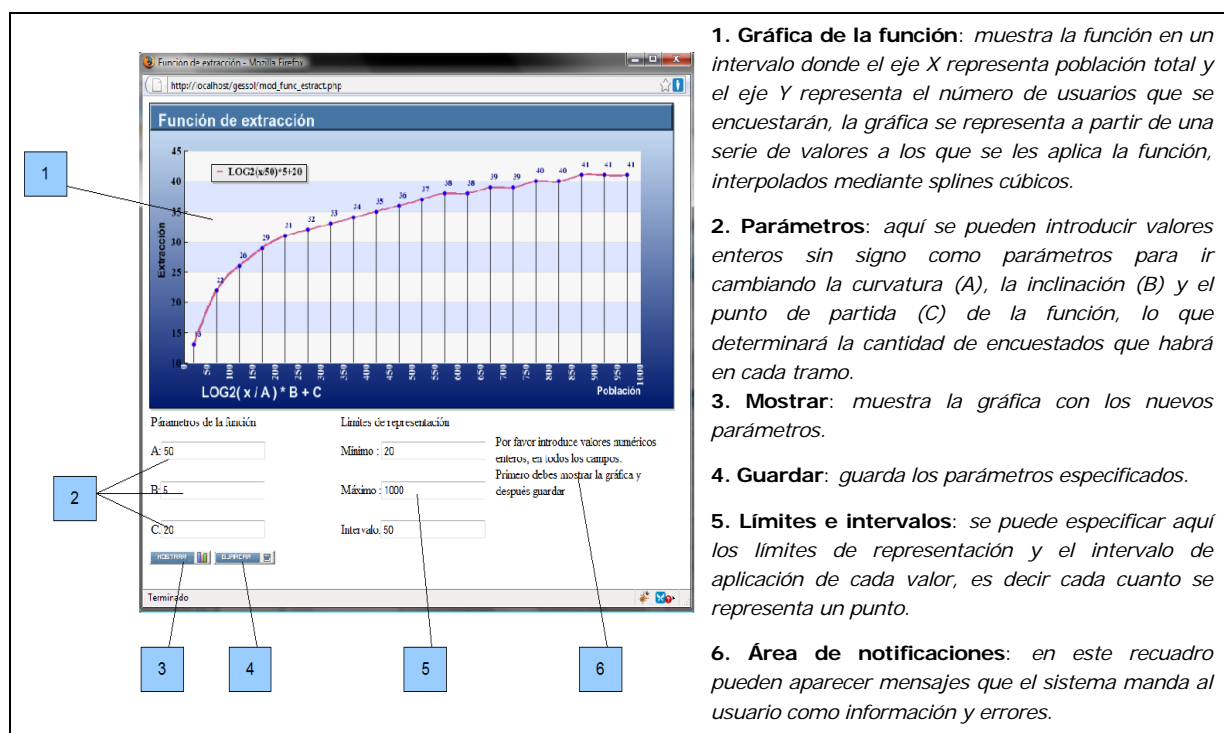


### METODOLOGÍA DE ENCUESTACIÓN

#### Diseño muestral

Se implanta una función de extracción muestral para especificar cuantos encuestados se necesitan de cada tipo para dar por concluido el sondeo sobre una actividad en función del número total de usuarios por tipo, a esta función se la denomina función de extracción.

Esta función es parametrizable por el usuario desde el área de gestión, en esta aplicación se abre en una nueva ventana que nos muestra una gráfica de la función, en un intervalo predeterminado.



**1. Gráfica de la función:** muestra la función en un intervalo donde el eje X representa población total y el eje Y representa el número de usuarios que se encuestarán, la gráfica se representa a partir de una serie de valores a los que se les aplica la función, interpolados mediante splines cúbicos.

**2. Parámetros:** aquí se pueden introducir valores enteros sin signo como parámetros para ir cambiando la curvatura (A), la inclinación (B) y el punto de partida (C) de la función, lo que determinará la cantidad de encuestados que habrá en cada tramo.

**3. Mostrar:** muestra la gráfica con los nuevos parámetros.

**4. Guardar:** guarda los parámetros especificados.

**5. Límites e intervalos:** se puede especificar aquí los límites de representación y el intervalo de aplicación de cada valor, es decir cada cuanto se representa un punto.

**6. Área de notificaciones:** en este recuadro pueden aparecer mensajes que el sistema manda al usuario como información y errores.

VENTAJAS	INCOVENIENTES
Conseguir número de respuestas homogéneas, tanto con mucha o poca población.	Ajuste con los índices de significación estadística.





## Herramienta y Proceso

Para realizar el trabajo de campo y la gestión del cuestionario se desarrolla la aplicación GESSOL: <http://www2-2008.ubu.es/gessol/> (usuario: visitante; contraseña: visitante).

Por cuestiones de agilidad, flexibilidad y mejora en los servicios prestados se decide realizar la encuesta de manera online, asumiendo de partida la problemática que este tipo de encuestas tiene con la participación de los usuarios.



Una vez recibido por correo electrónico el aviso de apertura de plazo, el acceso al cuestionario se realiza a través del espacio virtual de cada miembro de la comunidad universitaria en **UBUNet**, donde tras logarse se accede a los contenidos propios, siendo uno de ellos GESSOL.

Una vez en la aplicación GESSOL, de manera automatizada se identifica si el usuario es interno (PAS, PDI o Alumno) o externo (Proveedor, Exalumno, etc.); en este último caso la aplicación solicita una categorización:

La aplicación entonces muestra un listado de actividades por servicio o unidad según el tipo de usuario, siempre en diferente orden aleatorio, para evitar los sesgos de posición. En la I Convocatoria se estableció la restricción de escoger un máximo de 10 actividades, con el fin de conseguir mayor participación en todas ellas, y a la vista de los resultados y de las mejoras planteadas al proceso por los grupos de interés se decide en la II Convocatoria dejar libertad para contestar a cuantas actividades se quiera.

Con el fin de mejorar el conocimiento y aclarar el significado tanto de servicios o unidades como de actividades, al pasar el cursor sobre un servicio o unidad o sobre una actividad aparece una breve descripción del mismo, tal y como aparece en la matriz de filiación.

Una vez seleccionadas las actividades a valorar aparece en pantalla cuestionarios en orden por cada una de las actividades seleccionadas; la comprensión se considera fácil y rápida, valorando los mismos atributos en todos los cuestionarios y apareciendo todas las actividades en la misma página web.



Como parte de la mejora continua del proceso, en la I convocatoria una vez terminada la valoración se agradecía la participación y se relataban las actividades valoradas, mientras que en la II Convocatoria se implementa un módulo, que a parte de agradecer la participación y mostrar las actividades valoradas, se da la opción de seguir valorando otras actividades.

En todo momento la aplicación presenta la ayuda para la correcta comprensión de cada uno de los pasos, así como la posibilidad de emitir observaciones al mismo.

Como se puede observar, en la encuesta se evita preguntar por datos de categorización (tipo de usuario, centro, servicio, género, etc.) dado que dichos datos para usuarios PDI, PAS y estudiantes se generan de manera automática, al estar integrada la herramienta de encuestación GESSOL con el resto de aplicaciones de la Universidad de Burgos.

### Incentivos de participación

Para dotar de relevancia al proceso y como el principal incentivo de participación, el proceso cuenta con el liderazgo de los órganos de gobierno y de la gerencia de la UBU.

A la vista de las demandas de los grupos de interés para motivar la participación recibidos en otros estudios de percepción (evaluación docente, programa formativo, movilidad, etc) se concluye que la transparencia y la difusión pública de los resultados ha de ser una de las premisas para que los grupos de interés participen, por lo que se hace público el proceso de difusión, así como los resultados generales que se obtienen.



A la vista de los resultados de participación obtenidos en esta II Convocatoria (del 24,7% en I Convocatoria se ha pasado a un 15,7% en II Convocatoria) y a la espera de los resultados del grupo de trabajo de benchmarking sobre mecanismos para incentivar la participación, en el que la Universidad de Burgos está inmerso junto con otras 5 universidades (Univ. de Barcelona, Univ. Politécnica Barcelona, Univ. Politécnica Valencia, Univ. Miguel Hernández y Univ. Cádiz), se aplicarán las acciones de mejora pertinentes encaminadas a mejorar la participación.

Una de las primeras acciones que se considera implantar es dejar el cuestionario abierto de manera anual e implicar a los responsables de servicio o unidad como canales de encuestación.

### LANZAMIENTO

Tal y como se ha comentado, el lanzamiento y puesta en conocimiento del programa GESSOL a la comunidad universitaria comienza con la presentación a los responsables de servicios y unidad el día 4 de febrero de 2009.

Una vez testada la herramienta en su prueba piloto y contando con la disponibilidad para la explotación, se procede a la difusión mediante cartelería y publicación electrónica del proceso a seguir:

El proceso de difusión del proceso comienza el 4 de noviembre de 2009 con un correo informativo a toda la comunidad universitaria desde el Vicerrectorado de Calidad y Acreditación informando sobre el proceso que próximamente se llevará a cabo:

*Estimado/a compañero/a:*

*La Agencia Europea para la Calidad del Sistema Universitario (ENQA) establece en sus Criterios y Directrices Europeos para la Garantía de Calidad en la Educación Superior, criterio 1.6: "Las Instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades" y criterio 1.7: "Las Instituciones deberían publicar regularmente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y títulos que ofrecen". Por otro lado, el Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre, que establece la ordenación de las enseñanzas oficiales de Grado y Posgrado, indica la necesidad de un Sistema de Garantía de Calidad para todos los títulos además de representar el fundamento para la nueva organización de las enseñanzas universitarias. En concreto el Anexo I, en su punto 9.5, sobre Sistema de Garantía de Calidad dice: "Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones".*

*Por lo tanto, acorde al Modelo de Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Burgos, se pone en marcha el proyecto que permitirá medir la satisfacción de todos los miembros internos y externos de nuestra comunidad universitaria con las diferentes actividades desarrolladas por los distintos Servicios y Unidades de la Universidad de Burgos.*

*Se han considerado 5 atributos fundamentales a evaluar (satisfacción general, trato recibido, adecuación de plazos, resolución de las demandas y plazos) así como cualquier observación y sugerencia sobre la actividad evaluada. Dicha valoración es accesible desde UBUNET en nuevo portal llamado GESSOL (Gestor de Encuestas de Satisfacción de los Servicios On-Line).*

*Por lo tanto te comunico que desde el próximo 9 de Noviembre hasta el 11 de Diciembre permanecerá abierto el plazo de respuesta para que puedas realizar tu valoración, encaminada hacia la mejora de la gestión de los Servicios y Unidades y, por ende, de toda la Universidad de Burgos.*

*Aprovecho la ocasión para agradecer y reconocer públicamente el trabajo de todas las personas que han hecho posible el desarrollo de este proyecto. Cada uno de los miembros de las Unidades y Servicios de esta Universidad ha colaborado activamente, si bien, deseo destacar la aportación de Raúl Tamayo que ha sido autor del desarrollo de la aplicación informática en el periodo de disfrute de su beca de formación en calidad. Extiendo esta gratitud a todos aquellos becarios que se encuentran en estos momentos desarrollando una actividad dentro del marco de actuaciones del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación.*

Aránzazu Mendía Jalón  
Vicerrectora de Calidad y Acreditación

Después de esto, el día 9 de noviembre de se comunica a toda la comunidad universitaria el plazo para el trabajo de campo, así como una breve descripción de los pasos a seguir:

*Estimado/a compañero/a:*

*Como continuación del correo enviado el pasado miércoles, en relación con la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios que se prestan por la Universidad de Burgos, desde hoy 9 de noviembre y hasta el 11 de diciembre, permanecerá abierta la aplicación en la que puedes valorar las actividades de la Universidad de Burgos, contribuyendo de esta manera a la mejora en la Gestión de los Servicios y Unidades.*

*Dicha valoración es accesible desde UBUNET, en un nuevo portal llamado: GESSOL: Encuestas de satisfacción de los servicios de la UBU.*

*Los pasos a seguir son sencillos:*





1. Elegir Actividades a valorar (en una primera pantalla 10 como máximo).
2. Valorar cada Actividad.
3. Cerrar o Escoger otras Actividades a valorar (pulsando el botón Volver).

Si pinchas ahora en el enlace no tardarás ni cinco minutos en contestar la encuesta. Y para la Universidad de Burgos significará una oportunidad de mejora que desea ofrecerte a tí y a la sociedad a la que se debe.

Para cualquier aclaración no dudes en contactar con nosotros ([sec.calidadyacreditacion@ubu.es](mailto:sec.calidadyacreditacion@ubu.es); [utcalidad@ubu.es](mailto:utcalidad@ubu.es); tlf. 947 25 95 40) o consultar el manual de usuario.

Gracias por tu participación.

Aránzazu Mendía Jalón  
Vicerrectora de Calidad y Acreditación

Tras iniciar el proceso y analizando a tiempo real los datos de participación se decide enviar el primer recordatorio el jueves 19 de noviembre:

Estimado/a compañero/a:

En relación con la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios que se prestan por la Universidad de Burgos, te recuerdo que desde el 9 de Noviembre y hasta el 11 de Diciembre, permanecerá abierta la aplicación en la que puedes valorar las actividades de la Universidad de Burgos, contribuyendo de esta manera a la mejora en la Gestión de los Servicios y Unidades.

Dicha valoración es accesible desde UBUNET, (<http://ubunet.ubu.es/>) en un nuevo portal llamado: GESSOL: Encuestas de satisfacción de los servicios de la UBU.

Para cualquier aclaración no dudes en contactar con nosotros ([sec.calidadyacreditacion@ubu.es](mailto:sec.calidadyacreditacion@ubu.es); [utcalidad@ubu.es](mailto:utcalidad@ubu.es); tlf. 947 25 95 40) o consultar el manual de usuario.

Gracias por tu participación.

Aránzazu Mendía Jalón  
Vicerrectora de Calidad y Acreditación

Y un segundo recordatorio el martes 1 de diciembre:

Estimado/a compañero/a:

Agradeciendo de antemano tu participación, te recuerdo que hasta el 11 de Diciembre permanecerá abierta la aplicación en la que puedes valorar las actividades de la Universidad de Burgos, contribuyendo de esta manera a la mejora en la Gestión de los Servicios y Unidades.

Puedes valorar tantas actividades como desees, un listado en la parte inferior de la aplicación te mostrará las actividades que ya has valorado.

Dicha valoración es accesible desde UBUNET (<http://ubunet.ubu.es/>) en un nuevo portal llamado: GESSOL: Encuestas de satisfacción de los servicios de la UBU.

Para cualquier aclaración no dudes en contactar con nosotros ([sec.calidadyacreditacion@ubu.es](mailto:sec.calidadyacreditacion@ubu.es); [utcalidad@ubu.es](mailto:utcalidad@ubu.es); tlf. 947 25 95 40) o consultar el manual de usuario.

Gracias por tu participación.

Aránzazu Mendía Jalón  
Vicerrectora de Calidad y Acreditación

Por último y cumpliendo con los criterios de transparencia y publicación de resultados se comunican el 26 de febrero de 2010 los resultados obtenidos, así como el agradecimiento a toda la comunidad:

Estimada/o compañera/o:

En relación con la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria con los servicios prestados por la Universidad de Burgos, a través de sus Servicios/Unidades, te recuerdo que se puso en marcha a finales del último trimestre de 2009 el Programa GESSOL (Gestor de Encuestas de Satisfacción con los Servicios de la UBU On-Line).

Una vez que se ha procedido al procesado de las respuestas emitidas en la encuesta, se han emitido los correspondientes informes particulares a cada uno de los Servicios/Unidades que han sido evaluados. Esto permitirá que su análisis se lleve a cabo en el contexto más adecuado para que se pueda producir la propuesta de las acciones de mejora que se consideren oportunas.

Dado la necesaria difusión y publicación de los resultados atendiendo a criterios de transparencia, rendición de cuentas y buenas prácticas, que implican acciones de mejora derivadas, y establecidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UBU, desde este Vicerrectorado se ha procedido a la publicación del Informe General de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Servicios/Unidades de la UBU (Programa GESSOL) en la intranet de la Universidad a la que acceden la totalidad de los miembros internos de nuestra comunidad universitaria <http://www.ubu.es/ubu/cm/intranetUbu> así como en la página web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en la sección de destacados:

<http://www.ubu.es/viccalidad>

Aprovecho la ocasión para agradecer tu participación en este Programa y en todas aquellas acciones que procuran la mejora continua en nuestra universidad.

Atentamente,

Aranzazu Mendía Jalón  
Vicerrectora de Calidad y Acreditación

Este proceso se sigue de manera similar para la II convocatoria, fijando previamente un cronograma de actuación y describiendo cada una de las acciones a realizar, realizando en esta convocatoria una ampliación de plazo dada la baja participación obtenida.

Correo 1: 9 de diciembre de 2010

Correo 2: 13 de diciembre de 2010

Recordatorio 1: 20 de diciembre de 2010

Ampliación de plazo: 12 de enero de 2011

Difusión de resultados: abril 2011

Para un mayor alcance en la difusión del inicio de este proceso, se cuenta anualmente con la colaboración de la Biblioteca Universitaria y de la Oficina de Marketing que a través de las pantallas ubicadas en cada uno de los Centros informan a la comunidad universitaria de diferentes cuestiones.



**PROGRAMA GESSOL 2010**  
Satisfacción con las actividades de los Servicios de la UBU

**DEL 9 AL 22 DICIEMBRE**  
AYÚDANOS A MEJORAR LOS SERVICIOS DE LA UBU Y VALORA SUS ACTIVIDADES

Puedes consultar los resultados del 2009 en:  
[www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol](http://www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol)

Durante el mes de febrero se harán públicos los resultados del 2010 en:  
[www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol](http://www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol)

1. ENTRA EN UBUNET  
2. ACCEDE AL PORTAL: GESSOL  
3. SELECCIONA ACTIVIDADES  
4. VALORA CADA ACTIVIDAD

ubunet.ubu.es

**GESSOL**

UNIVERSIDAD DE BURGOS  
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

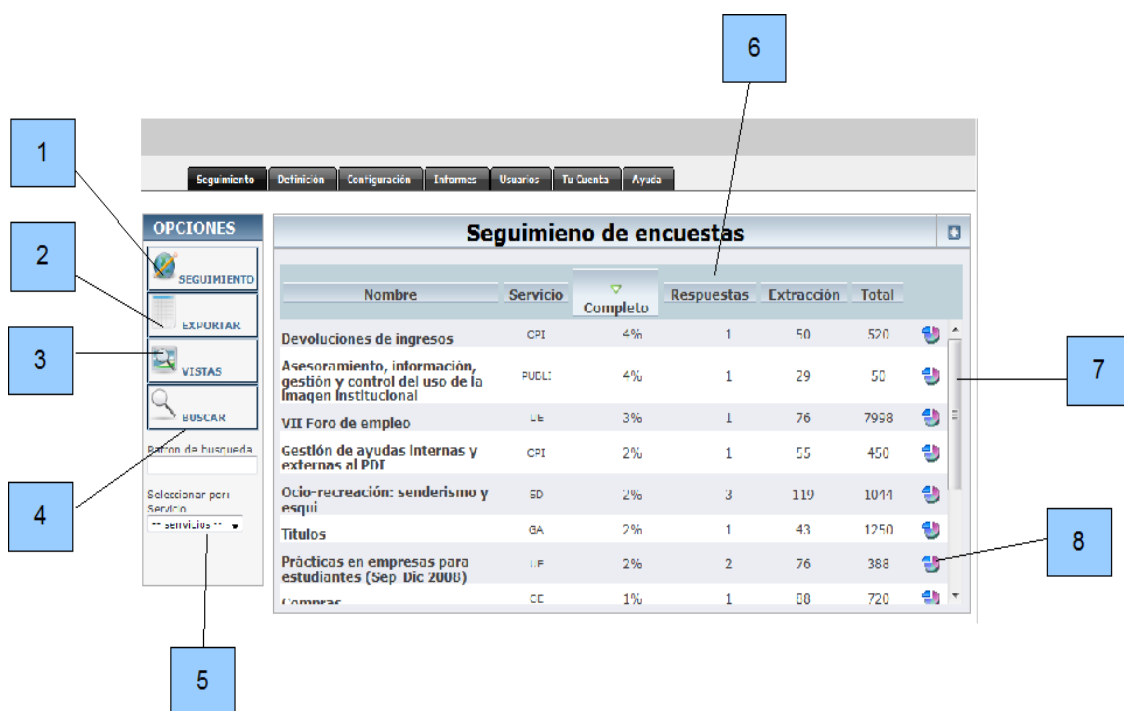
Más información en:  
[www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol](http://www.ubu.es/calidad/encuestas/gessol)

### GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE DATOS

#### Gestión en tiempo real

En este área de trabajo se muestra la información en tiempo real sobre el estado de las encuestas en la temporada actual.

Además permite abrir ventanas para la generación de gráficos estadísticos y para la exportación de determinados datos en forma de vistas.



The screenshot shows the 'Seguimiento de encuestas' (Survey Monitoring) interface. It features a navigation menu on the left with options: SEGUIMIENTO, EXPORTAR, VISTAS, and BUSCAR. Below these is a search pattern field and a service filter dropdown. The main area displays a table of survey activities with columns for Name, Service, Completion status, Responses, Extraction, and Total. A vertical scroll bar is on the right side of the table. Numbered callouts (1-8) identify specific UI elements: 1 points to the 'SEGUIMIENTO' button; 2 to 'EXPORTAR'; 3 to 'VISTAS'; 4 to the search pattern field; 5 to the service filter dropdown; 6 to the 'Completo' status in the table header; 7 to the scroll bar; and 8 to the chart icon in the table row.

Nombre	Servicio	Completo	Respuestas	Extracción	Total
Devoluciones de ingresos	CPI	4%	1	50	520
Asesoramiento, información, gestión y control del uso de la imagen Institucional	PUCLI	4%	1	29	50
VII Foro de empleo	LE	3%	1	76	7958
Gestión de ayudas internas y externas al PDI	CPI	2%	1	55	450
Ocio-recreación: senderismo y esquí	SD	2%	3	119	1011
Títulos	GA	2%	1	43	1250
Prácticas en empresas para estudiantes (Sep Dic 2000)	UF	2%	2	76	388
Compras	CC	1%	1	80	720

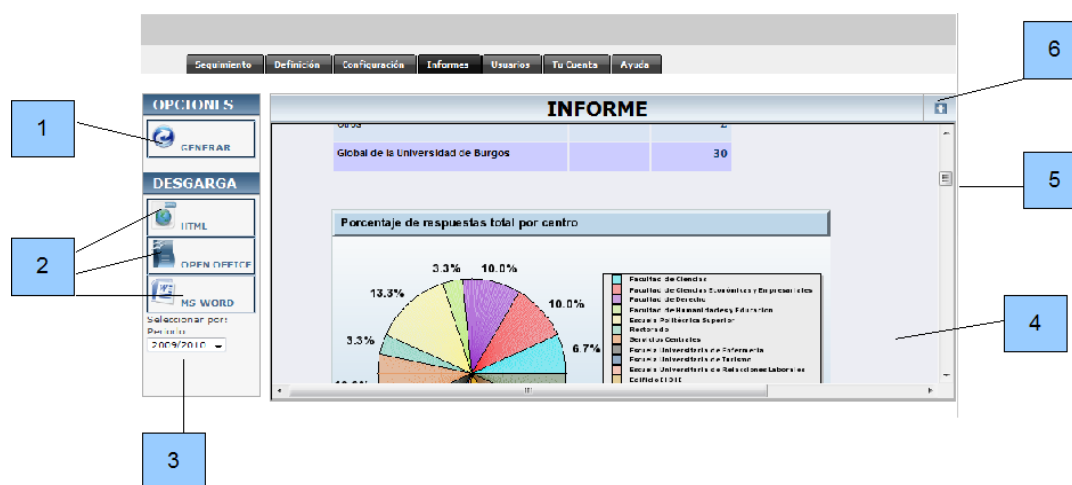
1. Seguimiento: actualiza los datos que se muestran en el área de trabajo.
2. Exportar: abre una nueva ventana para la aplicación de exportación de datos.
3. Vistas: abre una nueva ventana para la aplicación de vistas auxiliares exportables, la diferencia entre las vistas de exportación y las vistas sencillas es que estas últimas no permiten el filtrado por atributos sólo la ordenación de los datos.
4. Buscar: permite hacer una búsqueda a través de un patrón de texto el resultado se mostrará en el área de trabajo.
5. Servicios: este control permite filtrar las actividades que se muestran en función del servicio al que pertenecen.
6. Controles de ordenación: estos controles permiten ordenar las actividades en función de cada atributo que se muestra, siendo esta ordenación ascendente o descendente alternativamente en cada pulsación.
7. Control de movimiento en scroll.
8. Control de generación de gráficos: permite abrir una ventana en la que se amplía la información con la visualización de diversas gráficas que muestran el estado en tiempo real del sondeo sobre la actividad seleccionada.

## Explotación de datos

### Automatizada

En esta parte de la aplicación se generan y descargan informes automáticos que reflejan el resultado de los sondeos realizados. La generación de informes puede hacerse en cualquier momento, sin tener que esperar a que la temporada de encuestas termine.

Siempre se guarda el informe generado anteriormente que es el que se muestra por defecto, para conseguir un informe actualizado es necesario pulsar en GENERAR, esta forma de trabajo permite ahorrar recursos ya que la generación de cada informe es una tarea costosa para el sistema.



1. Generar: actualiza los datos y genera un nuevo informe que se mostrará en el área de informe de la pantalla.
2. Descarga: permite descargar el informe en diferentes formatos. El sistema genera un archivo único descargable comprimido que contiene además del documento principal, una carpeta con las gráficas automáticas, esto permite su posterior edición y maquetado. En estos momentos los formatos descargables son para las populares aplicaciones ofimáticas OpenOffice y Microsoft Word además del estándar HTML legible desde cualquier navegador.
3. Periodo: con este control de selección podemos generar informes de periodos ya concluidos de los que se hayan recogido datos.
4. Área de informe: aquí se mostrarán los informes generados.
5. Control de movimiento de scroll.
6. Control para agrandar el área de informe: muy útil para una completa visualización.

### Base de datos

La aplicación permite exportar la base de datos en diferentes formatos desde los que poder realizar los informes particulares y generales por titulación.

## RESULTADOS

### Análisis estadístico

Para analizar la fiabilidad de pruebas, escalas y tests se utiliza la prueba de consistencia interna en las pruebas pilotos y en las fases instituciones mediante el estadístico de contraste Alfa de Cronbach; el coeficiente que se obtiene mide la fiabilidad del test en función de dos términos: el número de ítems (o longitud de la prueba) y la proporción de varianza total de la prueba debida a la covarianza entre sus partes (ítems).

Los resultados del estadístico de contraste superan valores del ,9 (,941 en la I Convocatoria y ,951 en la II Convocatoria) con un intervalo de confianza al 95%.

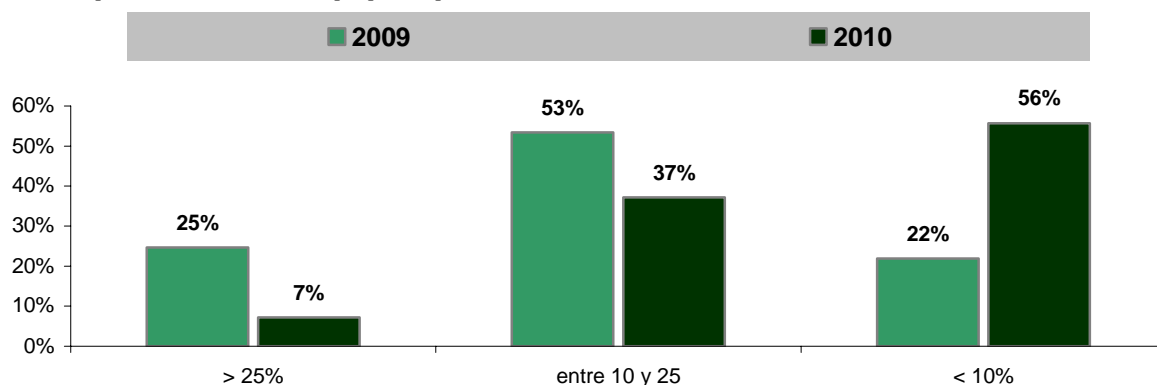
El error muestral obtenido a la vista de las respuestas obtenidas para los datos generales es de  $\pm 6,48$  en la II Convocatoria y de  $\pm 4,14$  para la I Convocatoria, disminuyendo la significación estadística a medida que se desagregan los resultados, por lo que en la II Convocatoria se ha decidido eliminar una serie de resultados nada significativos por desagregación de tipo de usuario y de Centro en los informes particulares y general.

### Indicadores de resultados

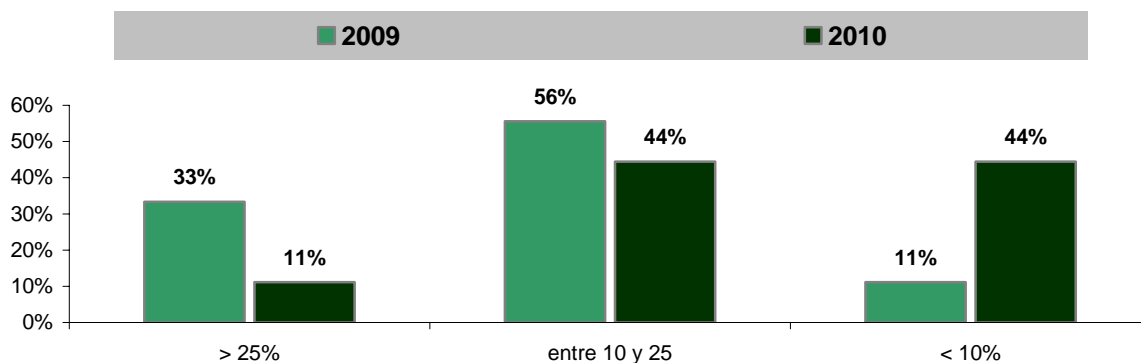
Los indicadores de resultados propuestos se diferencian en 2: participación y satisfacción.

En la primera parte se analiza el porcentaje de participación según las respuestas obtenidas sobre la extracción propuesta por la función de extracción. Esta información se analiza según servicios y según actividades como se puede ver en el siguiente gráfico:

% de completitud de la extracción propuesta por actividad



% de completitud de la extracción propuesta por Servicio/Unidad

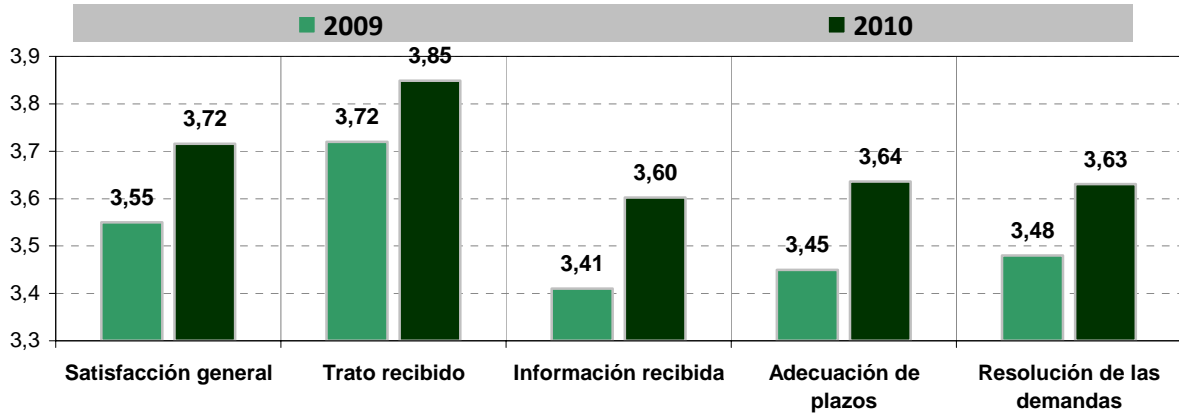






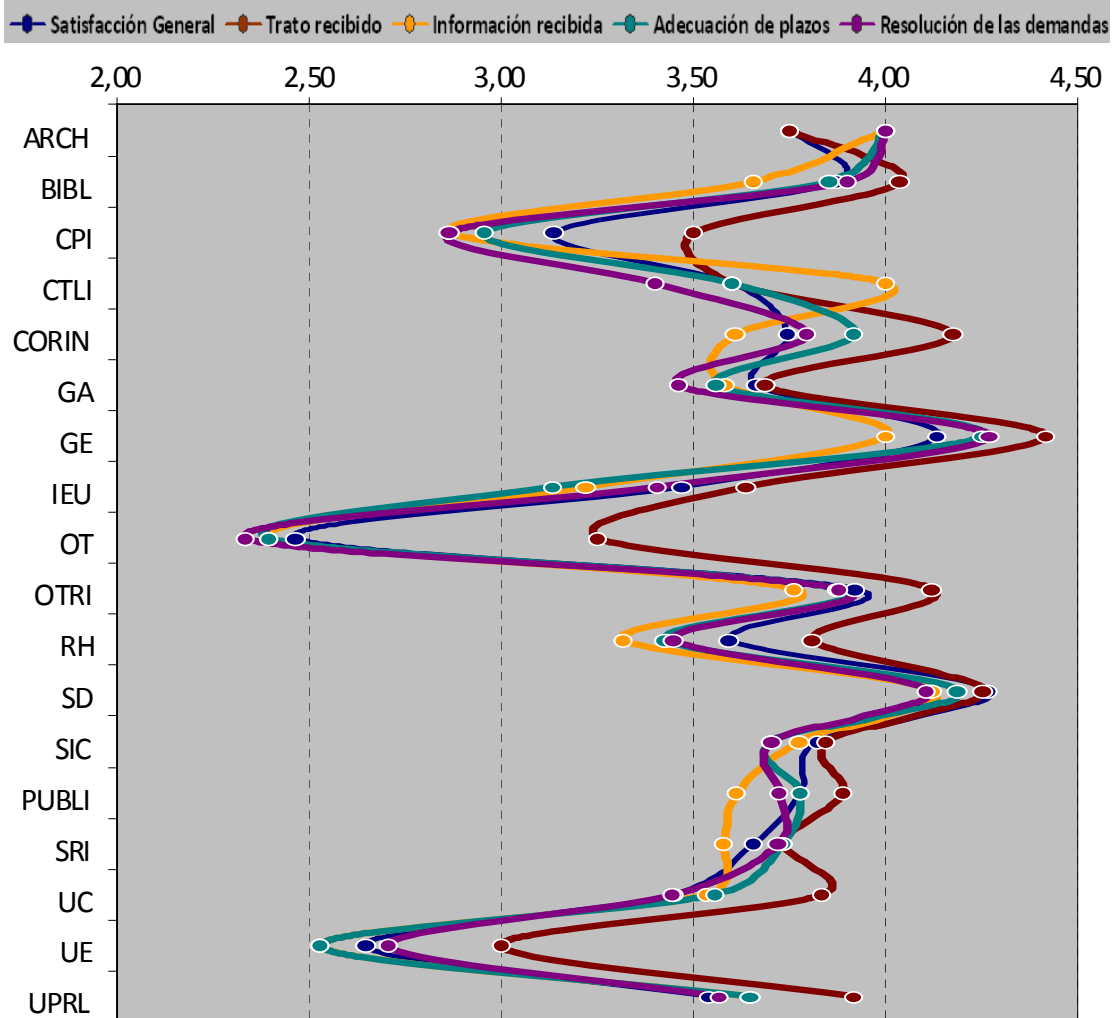
En la segunda parte se analiza la satisfacción con los atributos de manera general, desagregada por servicio o unidad, por Centro y tipo de usuario, y por actividad, como se muestra en los siguientes gráficos.

Satisfacción general con los atributos – Evolución temporal



**Nota:** Escala representada entre 3,3 y 3,9 de una escala posible de respuesta de 1 a 5.

Gráfico 9. Satisfacción de los atributos por Servicio / Unidad



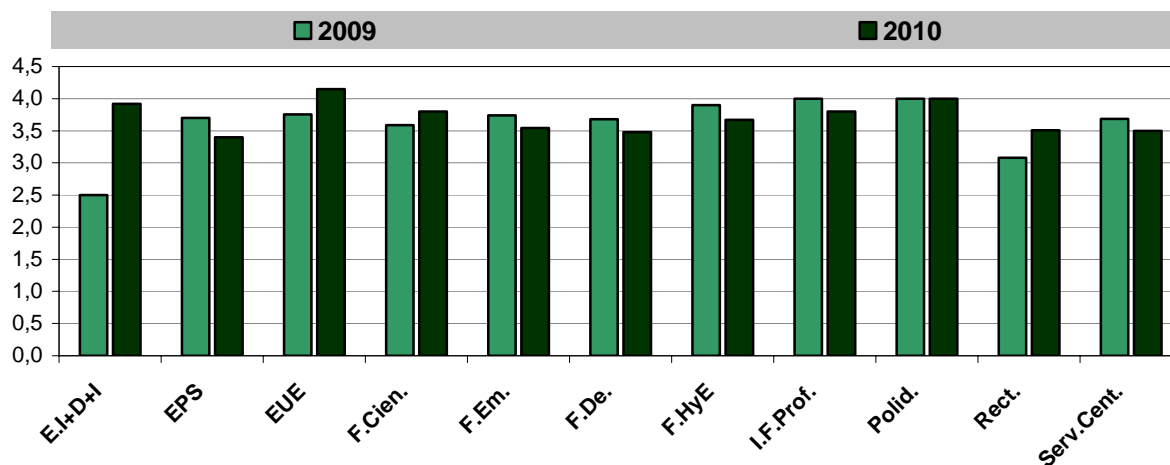
**Nota:** Escala representada entre 2,5 y 4,5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5.





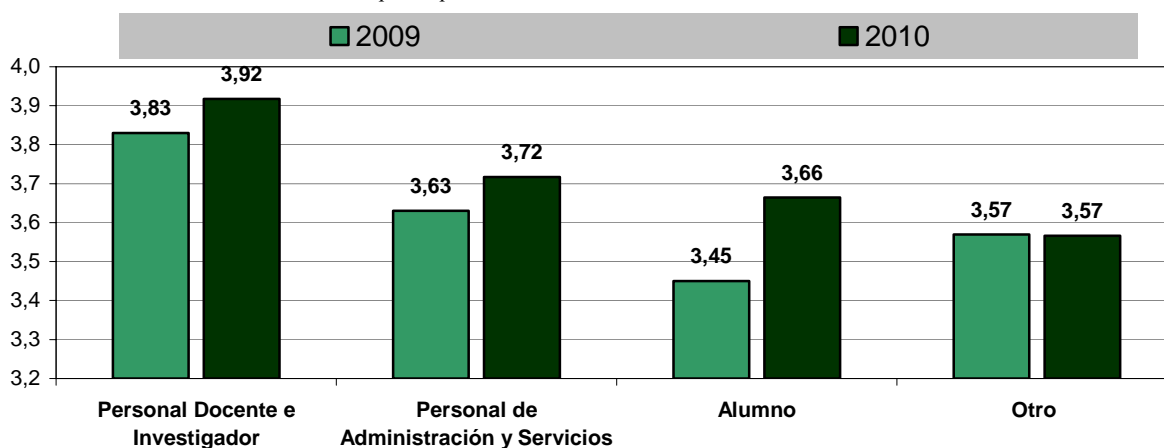


Gráfico 10. Satisfacción de los atributos por Centro de destino



**Nota:** Escala representada entre 2 y 5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5.

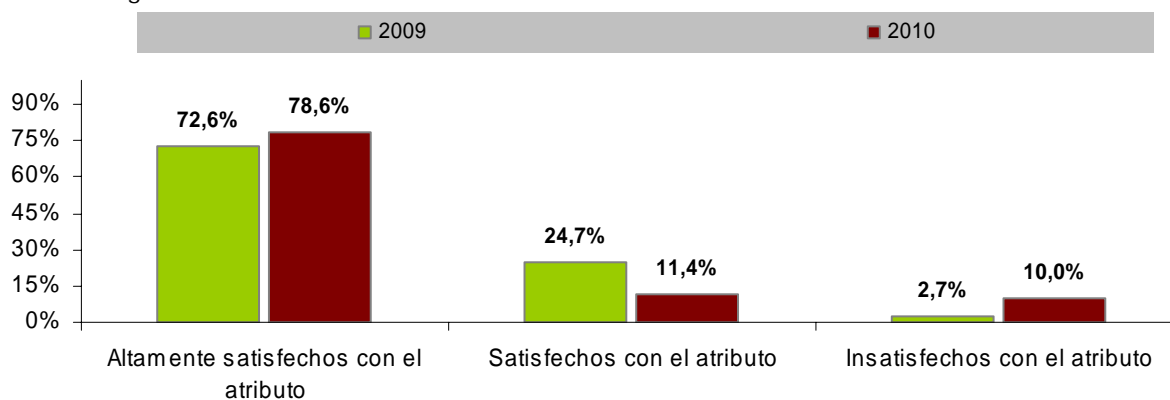
Gráfico 11. Satisfacción de los atributos por Tipo de usuario



**Nota:** Escala representada entre 2,5 y 5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5.

Gráfico 12. Nivel de satisfacción de las actividades

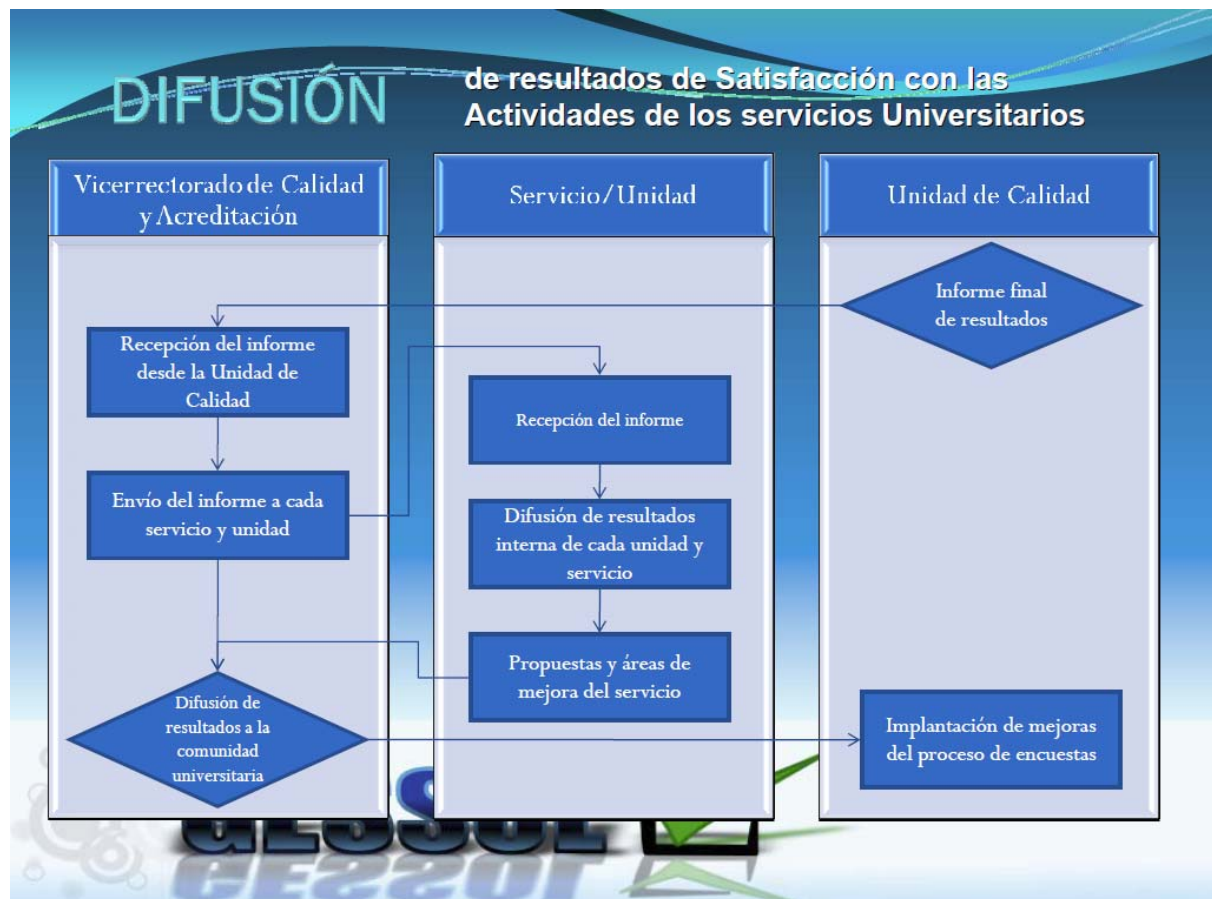
Satisfacción general



**Nota:** La escala utilizada es: Altamente satisfecho (Mayor o igual del 75% de valoraciones entre 3 y 5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5); Satisfechos (Entre 50% y 74,9% de valoraciones entre 3 y 5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5); Insatisfechos (Menor del 50% de valoraciones entre 3 y 5 de una escala posible de respuesta de 1 a 5).

### Difusión de resultados

La difusión de los resultados sigue el procedimiento aprobado y accesible desde la [página web del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación](#).



Estableciendo una parte pública de difusión a toda la comunidad universitaria y a toda la sociedad en general, con la presentación del informe general de resultados y de cartelería por diferentes centros con algunos resultados principales.

Dicho procedimiento de difusión establece también la presentación interna de los resultados particulares a cada uno de los jefes de servicio o unidad, siempre y cuando éstos se enmarquen bajo los siguientes criterios:

- Al menos 5 miembros.
- Al menos 5 respuestas.

Esta difusión particular se realiza mediante los siguiente pasos con el objeto de establecer el plan de mejora:

- envío por correo electrónico de los resultados particulares.
- presentación de los resultados por el responsable del servicio o unidad a los miembros del servicio o unidad.

### Resultados anónimos Vs. confidenciales

Acorde con los compromisos institucionales de transparencia y difusión y cumpliendo con lo exigido en las normativas y leyes de aplicación en lo referente a la protección de datos, se realizan dos tipos de informes:



- General:** Informe de resultados generales de satisfacción y participación, con comparaciones de resultados históricos. Este informe es público y abierto a todo aquella persona interna y externa a la UBU, y está disponible en la página del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación en su apartado de destacados o si no procede en el apartado de GESSOL.
- Particulares:** Se realizan informes particulares para todos los servicios o unidades, mientras que se les envía el informe estandarizado con los resultados particularizados de cada actividad a aquellos servicios o unidades con 5 o más miembros o con 5 o más encuestas recibidas.

<b>ÍNDICE</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>7</b>
II.1 Objetivos .....	7
II.2 Identificación de actividades a evaluar .....	7
II.3 Recogida de información .....	7
II.4 Fecha histórica general .....	8
II.5 Distribución de la población y las respuestas obtenidas .....	8
II.6 Aplicación informática GESSOL .....	9
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>10</b>
III.1 Participación .....	10
<i>Por Servicio / Unidad</i> .....	10
<i>Por actividad</i> .....	11
III.2 Satisfacción general con los atributos .....	12
<i>Por Servicio / Unidad</i> .....	12
<i>Por centro de destino</i> .....	14
<i>Por tipo de usuario y centro de destino</i> .....	15
III.3 Análisis de variaciones de las actividades por atributos .....	14
<i>Ampliación general</i> .....	17
<i>Tram recibida</i> .....	18
<i>Información recibida</i> .....	19
<i>Adecuación de planes</i> .....	20
<i>Resolución de las demandas</i> .....	21
<b>IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>22</b>
<b>V. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>24</b>
<b>VI. ANEXOS</b> .....	<b>25</b>

4 Programa Centro de Estudios de Satisfacción con las actividades de los Servicios Odontológicos (GESSOL)  
Vicerrectorado de Calidad y Acreditación - Universidad de Burgos


<b>ÍNDICE</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
II.1 Objetivos .....	4
II.2 Ficha técnica general.....	5
II.3 Recogida de la información .....	5
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>6</b>
III.1 Resultados generales .....	6
III.1a Participación .....	6
III.1b Satisfacción .....	7
<i>Por Ambulancia y Servicio / Unidad</i> .....	7
<i>Por Ambulancia y Centro de destino</i> .....	8
<i>Por Atributo y tipo de usuario</i> .....	9
III.2 Resultados particulares del servicio / Unidad.....	9
III.2a Participación .....	9
III.2b Satisfacción .....	9
<i>Por atributo y actividad</i> .....	9
<b>IV. OBSERVACIONES O SUGERENCIAS</b> .....	<b>10</b>
<b>V. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>11</b>
<b>VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	<b>12</b>

5 Programa Centro de Estudios de Satisfacción con las actividades de los Servicios Odontológicos (GESSOL)  
Vicerrectorado de Calidad y Acreditación - Universidad de Burgos




### TOMA DE DECISIONES - PLAN DE ACCIONES DE MEJORA

Como consecuencia de todo el proceso, anualmente cada servicio o unidad implicada ha de remitir un Plan de mejoras, así como el seguimiento y evaluación de los anteriores, contando con el apoyo y asesoramiento de la Unidad de Calidad.



**PLAN DE MEJORA DE LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA GESSOL**  
**UNIDAD DE CALIDAD**  
 2010



**OBJETIVO**  
Mejorar los resultados de la encuesta: Programa GESSOL sobre la satisfacción de las actividades de la Unidad de Calidad según 5 atributos generales.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS**  
De manera general, los resultados de satisfacción obtenidos son muy buenos para todas las actividades y en según todos los atributos. Se obtienen valores medios de satisfacción medios por encima de la media del total de Servicios y Unidades valorados, destacando positivamente la *Resolución de las demandas*, donde la Unidad de Calidad es uno de los Servicios mejor valorados.  
Pese a la baja tasa de participación, siguiendo la tendencia del resto de Servicios, se denota por la valoración media y por las observaciones expuestas que un claro punto de mejora es la *Resolución de las demandas* en la actividad de Apoyo a la Evaluación del Profesorado, así como la *Adecuación de plazos* en el Apoyo a las acciones de mejora/Evaluación de Servicios; siendo estas dos actividades las que menor satisfacción media obtienen para cada atributo encuestado.

**PLAN DE ACCIÓN**  
Año: 2010  
Actividad: Encuesta de satisfacción sobre las actividades a los grupos de interés  
Responsable: Director de la Unidad de Calidad  
Equipo de mejora: Unidad de Calidad

INDICADORES	RESULTADOS a Priori	ACCIÓN	PRIORIZACIÓN	RESULTADOS a Posteriori	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	PLAZO
Grado de satisfacción con la adecuación de plazos en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,33 / 5$ $\mu(UTC) = 3,79$ $\mu(UBU) = 3,45$	Revisar y elaborar un procedimiento para la evaluación de los servicios	1	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Octubre 2010
Grado de satisfacción con el resto de atributos, salvo trato recibido, en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,58 / 5$ $\mu(UTC) = 3,8$					
Grado de satisfacción con la resolución de las demandas en el apoyo a la evaluación del profesorado	$\mu = 3,36 / 5$ $\mu(UTC) = 3,85$ $\mu(UBU) = 3,48$	Revisar y elaborar un procedimiento para la resolución de incidencias del apoyo a la evaluación del profesorado	2	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Septiembre 2010
Grado de satisfacción general en el apoyo a la evaluación del profesorado	$\mu = 3,45 / 5$ $\mu(UTC) = 3,84$ $\mu(UBU) = 3,55$					
Grado de satisfacción con la adecuación de plazos en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,33 / 5$ $\mu(UTC) = 3,79$ $\mu(UBU) = 3,45$	Revisar y elaborar un procedimiento para el establecimiento y seguimiento de los planes de mejora	3	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Octubre 2010
Grado de satisfacción con el resto de atributos, salvo trato recibido, en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,58 / 5$ $\mu(UTC) = 3,8$					

Para el establecimiento de estos planes de mejora, se hace necesario una reunión entre los miembros del servicio o unidad para la revisión de los resultados obtenidos actualmente y para la evaluación y revisión del plan de mejoras propuesto.

Cada servicio o unidad tiene colgado en su espacio físico el plan de mejoras en formato papel para que a la vista diaria del mismo se haga el trabajo propuesto.

La primera evaluación y revisión del plan de mejoras ha concluido con los resultados accesibles desde la [intranet de la Universidad de Burgos](#).





### SOSTENIBILIDAD

---

El programa GESSOL de satisfacción con las actividades de los servicios o unidades forma parte de la documentación aprobada en el Portafolio satisfacción cuantitativa y cualitativa aprobado en la Comisión de Garantía de Calidad de la UBU el 24 de noviembre de 2010, documento de soporte a la recogida y análisis de la información cuantitativa y cualitativa que de repuesta a los distintos requerimientos de la Universidad de Burgos.





## REPERCUSIÓN

---

Como es voluntad en la gestión de la calidad en la Universidad de Burgos, se intenta dar difusión tanto interna como externa de todas las acciones que llevamos a cabo, a través de cursos, jornadas, presentaciones, buenas prácticas, etc. y cualquier otro modelo de difusión que implique a todos los servicios y unidades de la Universidad de Burgos.

### Interna

Como parte de la repercusión interna del Programa GESSOL se ha de hacer referencia a distintas Jornadas, Cursos, Seminarios y Encuentros internos sobre calidad en la UBU, siendo el caso más reciente el curso Mejora de la Calidad de los Servicios Universitarios del Plan de Formación del PAS de la UBU, a notas de prensa local y a la necesidad de dar respuesta a los resultados en clientes de la Evaluación EFQM según la cuál, 4 servicios y unidades del UBU han obtenido reconocimiento.

### Externa

De manera externa a la Universidad de Burgos y su entorno se ha presentado el programa en distintas Jornadas a nivel nacional:

Jornadas de Calidad de los Servicios de Deportes Universitarios - Universidad Jaume I (Castellón), Junio 2011.

Ponencia: Satisfacción de los grupos de interés sobre las actividades del Servicio de Deportes de la UBU: Programa GESSOL, a cargo de la Jefa del Servicio de Deportes de la UBU.

II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas. "Objetivo: la excelencia" · Málaga, 20 y 21 de mayo de 2010.

Presentación del trabajo Gestión de encuestas de satisfacción con los servicios de la UBU on-line (GESSOL)

IV Jornadas de Excelencia en Gestión Universitaria. Cádiz, 18 y 19 de noviembre de 2010.

Póster: Gestor de encuestas de satisfacción con los servicios de la Universidad de Burgos (Programa GESSOL)

Así como la colaboración con parte de otros organismos y unidades sobre la información del proyecto.





## ANÁLISIS DAFO

A continuación y como conclusión del autoinforme de evaluación se presenta un análisis DAFO, como guía para ayudar a encontrar los factores estratégicos críticos, para una vez identificados, usarlos y apoyar en ellos los cambios: consolidando las fortalezas, minimizando las debilidades, aprovechando las ventajas de las oportunidades, y eliminando o reduciendo las amenazas

	Análisis interno	Análisis externo
Factores negativos	<b>D</b> ebilidades	<b>A</b> menazas
	Tasa de respuesta Tiempos en formación Resultados en detalle Atributos generalistas	Cambio del entorno educativo (nacional y local) Pérdida del personal clave (Know-how) Desidia y falta de motivación del usuario
Factores positivos	<b>F</b> ortalezas	<b>O</b> portunidades
	Pruebas piloto Referencias empleadas Empleabilidad de los estudiantes Aplicación y utilidad de los proyectos fin de carrera de nuestros estudiantes Herramienta informática Integración dentro de las aplicaciones de la UBU Cultura de calidad en la gestión Innovación y Sostenibilidad Información pública Replicabilidad y difusión del programa	Mejoras en la herramienta informática Conocimiento de la gestión de las actividades propias Cultura de calidad total Despliegue en todos los ámbitos de la Universidad Respuesta de proveedores y externos