



## CAPÍTULO PRIMERO: Órganos de gobierno general de la Universidad.

### III. Resoluciones de otros órganos unipersonales de gobierno general.

Instrucción del Delegado del Rector para la Calidad de 23 de julio de 2018 para la Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de Interés de los Títulos y Centros, de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla

#### **Instrucción del Delegado del Rector para la Calidad de 23 de julio de 2018 para la Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés de los Títulos y Centros de la Universidad Pablo de Olavide.**

##### **Introducción**

Los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, aprobados por Decreto 298/2003, de 21 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía (BOJA n.º 214 de 6 de noviembre de 2003), en el artículo 176, establecen que la calidad es el objetivo prioritario en el funcionamiento de todos los servicios que presta la Universidad.

Una de las piezas más importantes para alcanzar este objetivo es conocer la opinión de los usuarios<sup>1</sup> acerca del nivel de estos servicios.

Todos los Centros de la Universidad Pablo de Olavide tienen implantado un Sistema de Garantía Interna de Calidad que contempla en uno de sus procedimientos la medición y análisis de la satisfacción de los grupos de interés definidos (alumnado, profesorado, egresados y empleadores) con el Título y el Centro.

Se hace necesaria, por tanto, una instrucción que establezca el modo en el que se obtendrá la información sobre la satisfacción de cada grupo de interés.

En virtud de sus competencias, la Delegación del Rector para la Calidad dicta la siguiente instrucción en cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Comité de Calidad en su sesión n.º 13 celebrada el 5 de julio de 2018.

##### **1. Objeto**

El objeto de la presente instrucción es definir cómo han de gestionarse las encuestas de satisfacción de los grupos de interés.

##### **2. Ámbito de aplicación**

Esta instrucción es de aplicación a los Centros y Títulos Oficiales de los que son responsables, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

##### **3. Desarrollo**

###### **a) Grupos de interés**

Se establecen los siguientes grupos de interés para todos los Centros y Títulos Oficiales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. En cada curso académico se establecerá la población a encuestar correspondiente a:

- Alumnado matriculado en cada curso académico.
- Profesorado con docencia recogida en el Plan de Ordenación Docente (POD) en cada curso académico.
- Población de Egresados enviada a Argos para el estudio de la inserción laboral.

<sup>1</sup> En todo el documento se utiliza el género masculino de manera inclusiva para referirse a hombres y mujeres

- Empleadores definidos por cada Centro para cada Titulación. Estos pueden ser empleadores potenciales y/o empresas con convenio con la Universidad para la realización de prácticas externas por parte del alumnado.
- Personal de Administración y Servicios (PAS) con relación con el Centro a criterio del mismo.

**b) Fechas y Sistemas de encuestas**

Salvo causa de fuerza mayor, todos los grupos de interés son encuestados cada curso académico.

Para cada grupo de interés se establece una fecha y sistema de encuesta diferente:

- Alumnado: sistema online basado en LimeSurvey o similar gestionado por el Área de Calidad que permite recordatorios personalizados a cada estudiante. Se establece un periodo de un mes para la realización de la encuesta, preferiblemente en marzo-abril del curso académico X.
- Profesorado: sistema online basado en LimeSurvey o similar gestionado por el Área de Calidad que permite recordatorios personalizados al profesorado. Se establece un periodo de un mes para la realización de la encuesta, preferiblemente en marzo-abril del curso académico X.
- Población de Egresados: encuesta telefónica realizada por empresa externa sobre la misma población enviada a Argos para el estudio de inserción laboral y de la que se disponga de información suficiente. Se establece un plazo de un mes para la realización de la encuesta.
- Empleadores: envío del enlace de la web en la que se aloja la encuesta a la población de empleadores establecida para cada Título. Este envío lo realizan las personas responsables de calidad de cada Título preferiblemente en mayo-junio del curso académico X, recogándose las respuestas recibidas hasta el 31 de octubre.
- PAS: sistema online basado en LimeSurvey o similar gestionado por el Área de Calidad que permite recordatorios personalizados a los miembros del PAS indicados por el Centro. Se establece un periodo de un mes para la realización de la encuesta, preferiblemente en marzo-abril del curso académico X.

**c) Elaboración de informes**

El Área de Calidad es el área administrativa responsable de la elaboración de los informes de satisfacción de los grupos de interés para todas las Titulaciones Oficiales de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Para ello, recoge los datos obtenidos a través de los sistemas de encuestas y elabora los informes de satisfacción correspondientes para cada Título Oficial y curso académico y los publica en su página web oficial no más tarde del 31 de diciembre de cada año.

Adicionalmente, se elaboran cada curso académico, informes globales UPO de satisfacción de los grupos de interés desglosados por tipo de Titulación.

Estos informes son remitidos por el Área de Calidad a los Centros como evidencia del procedimiento del SGIC de los Centros y sus Títulos "Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés" y son utilizados para el análisis, seguimiento y mejora de las titulaciones oficiales de la Universidad Pablo de Olavide.



## CAPÍTULO PRIMERO: Órganos de gobierno general de la Universidad.

### III. Resoluciones de otros órganos unipersonales de gobierno general.

#### 4. Entrada en vigor

La presente instrucción entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad, (BUPO).