



SISTEMA DE ENCUESTAS DE LA UNIA

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS

Vicerrectorado de Planificación y Calidad

*Aprobado el 20 de octubre de 2010 y Revisado el 19 Mayo de
2015*

1.- INTRODUCCIÓN

El Sistema de Calidad de la Universidad Internacional de Andalucía, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la Institución, tiene establecidos mecanismos de medida de la satisfacción del usuario a través de un sistema de encuestas.

Para ello, el Área de Planificación y Calidad de la UNIA pone a disposición de cada área interesada en realizar estudios de satisfacción las aplicaciones LimeSurvey y SurveyWH, aplicaciones adaptadas a las necesidades de la UNIA en el primer caso, y de desarrollo propio por personal del Área TIC en el segundo.

2.- EL SISTEMA DE ENCUESTAS DE LA UNIA

Mediante el Sistema de Encuestas la Universidad Internacional de Andalucía persigue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que presta. Las encuestas se vienen realizando de forma sistemática y para ello, las distintas áreas de la Universidad están configuradas como usuarios del sistema.

Actualmente, son usuarios de las aplicaciones las siguientes áreas:

- Área de Gestión Académica
- Área de Extensión Universitaria
- Área CRAI
- Área de Gestión Económica y RR.HH. (Formación y Proveedores)
- Área de Planificación y Calidad
- Área de Innovación

Las encuestas permiten conocer los niveles de satisfacción de nuestros grupos de interés (alumnos, profesores, PAS, asistentes,...) y establecer a partir de ellas acciones de mejora que garanticen la calidad de nuestras actuaciones.

Las encuestas que actualmente se vienen realizando de forma sistemática y que conforma el Sistema de Encuestas de la UNIA son las siguientes:

ÁREA DE GESTIÓN ACADÉMICA

- **Encuesta Alumnos Cursos Cortos**

Destinada a valorar la satisfacción del alumnado de los Cursos de Formación Complementaria, Jornadas, Seminarios y Cursos de Verano de la UNIA. Se pregunta sobre: situación del alumno, motivación y forma de conocer el curso, objetivos y contenidos académicos, metodología y recursos, organización del curso, y satisfacción con los servicios.

- **Encuesta Alumnos Marruecos**

Destinada a valorar la satisfacción del alumnado asistente a los Cursos de Verano de Marruecos. La base de la encuesta es la de la Encuesta Alumnos Cursos obviando las preguntas de cada bloque que pierden su sentido al celebrarse los cursos en Marruecos.

- **Encuesta Profesores Cursos Cortos**

Destinada a valorar la satisfacción del profesorado de los Cursos de Formación Complementaria, Jornadas, Seminarios y Cursos de Verano de la UNIA. Se pregunta sobre: información y atención, servicios prestados, recursos, y valoración global.

- **Encuesta de Expectativas de Estudiantes de Posgrado de Nuevo Ingreso**

Destinada a valorar la situación del alumnado que ingresa en los estudios de posgrado y las expectativas que tiene sobre el curso que comienza. Se preguntan aspectos como: datos personales, estudios previos, situación laboral, motivaciones para elegir el título, previsión laboral futura, y expectativa sobre el título.

- **Encuesta Alumnos Cursos Largos**

Destinada a valorar la satisfacción del alumnado de los Programas de Posgrado de la UNIA. Se pregunta sobre: situación del alumno, motivación y forma de conocer el curso, objetivos y contenidos académicos, metodología y recursos, organización del curso, y satisfacción con los servicios.

- **Encuesta Profesores Cursos Largos**

Destinada a valorar la satisfacción del profesorado de los Programas de Posgrado de la UNIA. Se pregunta sobre metodología, recursos y diseño del curso, desarrollo del curso y valoración global del mismo.

- **Encuesta de Inserción Laboral de Graduados y Satisfacción con la Formación**

Destinada a conocer la situación de los antiguos alumnos a dos años vista de su formación en la UNIA. Se pregunta sobre su situación laboral actual en relación con la formación recibida, en particular en la UNIA.

- **Encuesta Docencia**

En la encuesta Docencia el alumnado de los cursos de posgrado evalúa la labor docente de cada profesor.

Esta encuesta es una pieza básica del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos tanto oficiales como propios, que establece que los procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la docencia contarán como fuente de información con la encuesta de satisfacción al alumnado, realizada al finalizar cada materia utilizando para tal fin el modelo de encuesta recogido en el Manual DOCENTIA-Andalucía.

ÁREA DE INNOVACIÓN

- **Encuesta de satisfacción en Cursos de Innovación**

Destinada a valorar la satisfacción del alumnado de los Cursos de Innovación. Se pregunta sobre aspectos como las vías sobre el conocimiento del curso, la gestión en el mismo, los recursos y los conocimientos adquiridos.

ÁREA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

- **Encuesta de satisfacción de los asistentes a las actividades culturales de la UNIA**

Destinada a valorar la satisfacción de los asistentes. Se preguntan aspectos como forma de conocer la actividad, opinión sobre diversos aspectos de la misma y preferencias para futuras programaciones.

ÁREA CRAI

- **Encuesta de satisfacción del Área CRAI**

Se realiza con el objetivo de la evaluación continua del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) y con la intención de mejorar el servicio.

ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RR.HH. (Sección de Planificación)

- **Encuesta de satisfacción en Cursos de Formación presenciales**

Destinada a valorar la satisfacción del personal de la UNIA respecto de la formación recibida en formato presencial.

- **Encuesta de satisfacción en Cursos de Formación virtuales**

Destinada a valorar la satisfacción del personal de la UNIA respecto de la formación recibida en formato virtual.

- **Encuesta de Satisfacción de Proveedores**

Destinada a valorar la satisfacción de los proveedores en su relación con la UNIA.

ÁREA DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

- **Encuesta de satisfacción del personal de la UNIA**

Destinada a valorar la satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) de la UNIA. Se preguntan aspectos como: el puesto de trabajo, el responsable directo, el clima laboral, la comunicación, el espacio y los recursos, la formación, la implicación en la mejora, el liderazgo, la motivación y la Universidad.

- **Encuesta de satisfacción de usuarios de la Versión demo de SurveyWH**

Destinada a valorar la satisfacción de los usuarios de la versión demo de la aplicación, con el fin de obtener datos de empresas/instituciones interesadas y tener el feedback para posibles mejoras.

3.- PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE LAS ENCUESTAS

- **Encuesta Alumnos Cursos Cortos**

Destinatarios: Se pasarán a todos los alumnos matriculados en los cursos de formación complementaria, jornadas, seminarios y cursos de verano.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo: Se enviarán el último día de curso o el siguiente hábil, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 15 días naturales posteriores al envío.

Frecuencia: continua

- **Encuesta Profesores Cursos Cortos**

Destinatarios: Se pasarán a todos los profesores participantes en los cursos de formación complementaria, jornadas, seminarios y cursos de verano.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo: Se enviarán el último día de curso o el siguiente hábil, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 15 días naturales posteriores al envío.

Frecuencia: continua.

- **Encuesta de Expectativas de Estudiantes de Posgrado de Nuevo Ingreso**

Destinatarios: Se pasarán a todos los alumnos matriculados en Posgrados Oficiales coordinados por la UNIA, independientemente de que la matrícula se haya formalizado en otra universidad. También de pasarán a los alumnos matriculados en los posgrados propios ofertados por la UNIA.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo de realización: Se irán enviando a los alumnos durante el período de matriculación a medida que se les vaya matriculando.

Frecuencia: continua

- **Encuesta Alumnos Cursos Largos**

Destinatarios: Se pasarán a todos los alumnos matriculados en Posgrados Oficiales coordinados por la UNIA, independientemente de que la matrícula se haya formalizado en otra universidad. También se pasarán a los alumnos matriculados en los posgrados propios ofertados por la UNIA.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo: Se enviarán el último día de curso o el siguiente hábil, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 30 días posteriores al envío.

Frecuencia: continua

- **Encuesta Profesores Cursos Largos**

Destinatarios: Se pasarán a todos los profesores participantes en programas de posgrado.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo: Se enviarán el último día de curso o el siguiente hábil, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 15 días naturales posteriores al envío.

Frecuencia: continua.

- **Encuesta de Egresados**

Destinatarios: Se pasarán a todos los egresados de Posgrados Oficiales coordinados por la UNIA, independientemente de que la matrícula se haya formalizado en otra universidad. También de pasarán a los alumnos matriculados en los posgrados propios ofertados por la UNIA.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo: Se enviarán a los 2 años de la finalización, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 30 días posteriores al envío.

Frecuencia: continua

- **Encuesta Docencia**

Destinatarios: Se pasarán a todos los alumnos matriculados en Posgrados Oficiales coordinados por la UNIA, independientemente de que la matrícula se haya formalizado en otra universidad. También de pasarán a los alumnos matriculados en los posgrados propios ofertados por la UNIA.

Sólo se evaluarán aquellos docentes con una carga lectiva de al menos un crédito ECTS, en consonancia con los establecido en el Reglamento de Estudios Propios de Posgrado y Formación Continua, independientemente de la universidad de quien dependan los créditos del programa.

Responsable: Servicio de Ordenación Académica de la sede organizadora de los cursos

Periodo de realización: Se enviarán por módulos, dentro de la semana siguiente a la finalización del mismo, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 15 días naturales posteriores al envío

Frecuencia: continua

- **Encuesta Alumnos Cursos Innovación**

Destinatarios: Se pasarán a todos los alumnos matriculados en Cursos de Innovación..

Responsable: Área de Innovación

Periodo: Se enviarán el último día de curso o el siguiente hábil, y estarán vigentes para ser contestadas durante los 15 días posteriores al envío.

Frecuencia: continua

- **Encuesta de satisfacción a los asistentes a las actividades culturales de la UNIA**

Destinatarios: Alumnos y profesores de los Cursos de Verano de la UNIA, asistentes que previamente hayan facilitados una dirección de correo electrónico con este fin, y la lista de distribución de las alertas culturales.

Responsable: Área de Extensión Universitaria

Periodo: Tras la celebración de los Cursos de Verano

Frecuencia: Anual

- **Encuesta de satisfacción del Área CRAI**

Destinatarios: lista de distribución de usuarios de la Biblioteca conformada por la dirección del área.

Responsable: Área CRAI

- **Encuesta de satisfacción en cursos de formación presenciales**

Destinatarios: personal que haya realizado un curso presencial ofertado por la universidad.

Responsable: Área de Gestión Económica y RR.HH. (Sección de Formación)

Periodo: libre

Frecuencia: continua

- **Encuesta de satisfacción en cursos de formación virtuales**

Destinatarios: personal que haya realizado un curso virtual ofertado por la universidad.

Responsable: Área de Gestión Económica y RR.HH. (Sección de Formación)

Periodo: libre

Frecuencia: continua

- **Encuesta de satisfacción del PAS**

Destinatarios: Se pasarán a todo el PAS que preste servicio en la UNIA.

Responsable: Área de Planificación y Calidad

Periodo: no definido.

Frecuencia: Anual

- **Encuesta de satisfacción de usuarios de la Versión demo de SurveyWH**

Destinatarios: Estará disponible a todos las personas interesadas y acreditadas para el uso de la versión demo de SurveyWH.

Responsable: Área de Planificación y Calidad

Periodo: permanente

Frecuencia: continua

- **Encuesta de satisfacción de Proveedores**

Destinatarios: Proveedores de la UNIA

Responsable: Área de Gestión Económica

Periodo: último trimestre del año

Frecuencia: anual

4.- DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

La difusión de los resultados de las encuestas se realizará de forma electrónica, haciendo uso de la propia aplicación SurveyWH, que permite crear usuarios acreditados con diferentes niveles de acceso a datos.

Usuario	Acceso a Encuestas
Vicerrectorado de Ordenación Académica	Todas las de posgrado Alumnos Cursos Profesores
V. de Planificación Estratégica, Evaluación y Responsabilidad Social	Todas
V. de Igualdad, Cultura y Cooperación al Desarrollo	Todas las de extensión y actividades culturales
V. de Estudiantes y Comunicación	Todas
Gerencia	Todas
Vicerrectorado del Campus Tecnológico de Málaga	Todas las de cursos y actividades celebrados en su Campus Encuestas Innovación
Vicerrectores de Campus	Todas las de cursos y actividades celebrados en su sede
Directora Área de Gestión Académica	Todas las académicas: extensión y posgrado

Jefes de Servicio Ordenación Académica Sedes	Todas las académicas de cursos celebrados en su sede
Directores de Curso	Todas las de sus cursos
Profesores evaluados	Sus encuestas Docencia
Directora de Área de Extensión	Todas las de actividades culturales
Director de Área CRAI	Todas las de biblioteca
Jefa de Sección de Formación	Todas las de Formación
Director del Área de Gestión Económica	Proveedores

Cada vicerrectorado dejará constancia por escrito de los cargos académicos o del personal de administración y servicios que deben tener acceso al resultado de las encuestas.

5.- INFORMES FINALES

Anualmente el Vicerrectorado de Planificación y Calidad emitirá informes para el Consejo de Gobierno sobre los resultados globales de las encuestas. Dichos informes, o una versión resumida de ellos, será serán puestos a disposición de la sociedad a través de la página web de la UNIA.