



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código US:	22
Área:	Satisfacción, necesidades y expectativas
Criterio implanta:	2.2
Centro:	Facultad de Geografía e Historia

Elaboración: Equipo Decanal Fecha: 01/09/2017	Revisión: Equipo Decanal Fecha: 17/05/2024	Aprobación: Junta de Centro Fecha: 24/05/2024
--	---	--

Versión: 4



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

ÍNDICE

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias/Normativa**
- 4. Definiciones**
- 5. Desarrollo del proceso**
- 6. Seguimiento y Medición**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**
- 9. Flujograma**



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Geografía e Historia obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción y se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las titulaciones oficiales del Centro.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de las Titulaciones impartidas en el Centro.

- Estudiantes
- PAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores
- Tutores externos de prácticas
- Familias/padres.
- Sociedad en general

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal o autonómica de aplicación:

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Sistema de Garantía de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla.

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, profesores, padres, administraciones públicas, egresados, empleadores, y sociedad en general.

5. Desarrollo

El principal método utilizado por la Facultad de Geografía e Historia para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para, tras sus resultados y análisis proceder a la toma de decisiones con respecto a la satisfacción de las mismas, es la encuestación, en aplicación del SGCT en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten.

La Comisión de Garantía de Calidad analiza los siguientes resultados de encuestas de las titulaciones del Centro:

- Satisfacción con la actuación docente del profesorado.



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFG/M.
- Satisfacción con las infraestructuras.
- Satisfacción con los recursos de orientación académica.
- Satisfacción con los recursos de orientación profesional.
- Satisfacción de los estudiantes en otras universidades.
- Satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades.
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
- Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.
- Satisfacción de los egresados con la formación recibida.
- Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.
- Satisfacción del alumnado con el título.
- Satisfacción del profesorado con el título.
- Satisfacción del PAS con los títulos del Centro.
- Encuesta a los egresados del centro
- Encuesta a los tutores de prácticas y empleadores del centro.

La encuestación se realiza siguiendo los procedimientos correspondientes previstos en el SGCT y la obtención de los resultados se realiza según la ficha de cada indicador.

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

6. Seguimiento y Medición

Para la medición y análisis se tiene en cuenta los siguientes indicadores recogidos en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos oficiales de la Universidad de Sevilla:

- 2.2 Satisfacción con la actuación docente del profesorado.
- 2.5 Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFG/M.
- 3.1 Satisfacción con las infraestructuras.
- 3.2 Satisfacción con los recursos de orientación académica.
- 3.3 Satisfacción con los recursos de orientación profesional.
- 4.3 Satisfacción de los estudiantes en otras universidades.
- 4.4 Satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades.
- 5.2 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
- 5.3 Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.
- 6.4 Satisfacción de los egresados con la formación recibida.
- 6.5 Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.
- 7.1 Satisfacción del alumnado con el título.
- 7.2 Satisfacción del profesorado con el título.
- 7.3 Satisfacción del PAS con los títulos del Centro.

Además, el Centro, por su parte, realiza encuestas anuales a los egresados y tutores de prácticas y empleadores a través de:

- Encuesta a los egresados del centro
- Encuesta a los tutores de prácticas y empleadores del centro.



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

Indicadores clave:

- P2 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO
 - P2-2.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DOCENTE DEL PROFESORADO
 - P2-2.5 - GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN Y REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE GRADO/MÁSTER.
- P3 - EVALUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS
 - P3-3.1 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS.
 - P3-3.2 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA.
 - P3-3.3 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL.
- P4 - ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD
 - P4-4.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN OTRAS UNIVERSIDADES.
 - P4-4.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PROCEDENTES DE OTRAS UNIVERSIDADES.
- P5 - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
 - P5-5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
 - P5-5.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES CON LAS PRÁCTICAS.
 - 5.3.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN TUTORES INTERNOS DE PRÁCTICAS
 - 5.3.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EXTERNOS CON LAS PRÁCTICAS.
- P6 - EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
 - P6-6.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA
 - P6-6.5 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES CON LA FORMACIÓN ADQUIRIDA
- P7 - EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS
 - P7-7.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL TÍTULO
 - P7-7.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO
 - P7-7.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON EL TÍTULO
- P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS
 - P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

Equipo Decanal: revisa la información que le envía el Vicedecano de Calidad e Innovación Docente referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de interés del Centro. Analiza el informe que utilizará para la propuesta de acciones de mejora.

Junta de Centro: aprobación y control de la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS

Vicedecanato de Calidad e Innovación Docente: es responsable de la organización, en el Centro, de los procesos de encuestación a los diferentes grupos de interés.

Vicedecanato de Ordenación Académica y Prácticas Externas: es responsable de la organización y de los procesos de encuestación a los tutores de prácticas y empleadores del centro.

Vicedecanato de Estudiantes y Movilidad: es responsable de la organización y de los procesos de encuestación a los egresados del centro.

Comisión de Garantía de Calidad de los Títulos: implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los resultados obtenidos; de la propuesta de acciones de mejoras.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Revisión de las CGCTs en relación a este procedimiento y de la propuesta de acciones de mejoras al Equipo Decanal del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisión propuesta de mejora del procedimiento.

8. Rendición de cuentas

De los resultados obtenidos en este procedimiento, como consecuencia de la aplicación del SGCT, la Comisión de Garantía de Calidad informará a la JC y somete a aprobación los Planes de Mejora de las titulaciones del Centro, que son publicados entre los diferentes grupos de interés en aplicación del Procedimiento Información Pública.

9. Flujograma

PA-04 - Procedimiento de satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés

Flujograma de PA04-Procedimiento de Satisfacción, necesidades y expectativas de los Grupos de interés.

