



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 Física

Elaboración:
Equipo Decanal

Fecha: 14/06/2024

Revisión:
Comisión de Garantía de Calidad de
Centro

Fecha: 27/06/2024

Aprobación:
Junta de Facultad

Fecha: 28/06/2024



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

1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Física 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 se aplica a todos los grupos de interés de las Titulaciones impartidas en el Centro.

- Estudiantes
- PTGAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores, tutores internos y externo de prácticas y de Trabajos Fin de Estudios (TFE).
- Entidades de interés
- Sociedad en general

3. Referencias/Normativa

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Normativa estatal y autonómica de aplicación.
- Sistema de Garantía de Calidad 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 incluyen estudiantes, profesores, administraciones públicas, egresados, empleadores y sociedad en general.

5. Desarrollo

El principal método utilizado por la Facultad de Física para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para, tras su análisis proceder a la toma de decisiones con respecto a la satisfacción de estas, es la encuestación, en aplicación del SGCT de la Universidad de Sevilla y la normativa interna correspondiente en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten. Asimismo, se tienen en cuenta la información obtenida a través del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (Expon@US) y la posible información recabada por parte de las/os coordinadoras/es de los distintos títulos oficiales en virtud de sus competencias recogidas en la normativa interna del Centro.

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

Centro:

- Satisfacción con la actuación docente del profesorado.
- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFE.
- 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 por los egresados.
- Satisfacción del alumnado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del profesorado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del PTGAS con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.

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

Los análisis de los datos 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.

En paralelo a la encuestación, se tendrán en cuenta las iniciativas, quejas y sugerencias que los miembros de los grupos de interés realicen de forma espontánea a modo particular, cuya gestión se recoge en el proceso PA-01 "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN Y REVISIÓN DE QUEJAS, INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES".

6. Seguimiento y Medición

El seguimiento y medición de la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés del Centro se lleva a cabo, principalmente, con los siguientes indicadores:

- 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 PTGAS con los títulos del Centro.

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

7. Responsabilidades

Junta de Centro: Aprobación y control de la ejecución del plan de mejora del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad, tanto de las titulaciones adscritas al mismo, desde su diseño hasta su extinción, como del resto de cuestiones relativas a su gestión y funcionamiento.

Equipo Decanal: revisa la información que le envía el Vicedecanato responsable de la Calidad del Centro, referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés del mismo. El análisis del informe se utilizará para realizar propuestas de acciones de mejora.



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



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

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los resultados obtenidos; 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 informa a la Junta de Centro y somete a aprobación el Plan de Mejora del Centro (en este se contemplan las acciones comunes y particulares de cada título). EL Plan de Mejora del Centro es difundido entre los diferentes grupos de interés y objeto de publicación siguiendo el PC10-Procedimiento Información Pública.

9. Flujograma

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

**SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

