
 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	<p align="center">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA</p> <p align="center">DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS</p> <p align="center">P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés</p>	 Universidad de Huelva
--	---	--

E02-P04 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora

P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés

Evidencias:

E01-P12 Informe sobre la satisfacción del Título de los distintos colectivos implicados e indicadores propuestos.

En esta evidencia, se adjunta:

- Informes globales de satisfacción del alumnado sobre la calidad docente, correspondiente al curso 2014/15. Los correspondientes a los cursos anteriores pueden consultarse en estos enlaces:

2013/2014 - http://www.uhu.es/unidad_calidad/enc_opi_alu/1_2_ciclo/i_glob/ig_c1314.htm



2012/2013 - http://www.uhu.es/unidad_calidad/enc_opi_alu/1_2_ciclo/i_glob/ig_c1213.htm

2011/2012 - http://www.uhu.es/unidad_calidad/enc_opi_alu/1_2_ciclo/i_glob/ig_c1112.htm

2010/2011 - http://www.uhu.es/unidad_calidad/enc_opi_alu/1_2_ciclo/i_glob/ig_c1011.htm

- Informe sobre la satisfacción global de los grupos de interés con el título para el curso 2014/15, elaborado por la Unidad de Calidad.

Indicadores del grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia, estudiantes con el título, profesorado con el título y personal de administración y servicios con el título. Informe de análisis de resultados.

 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	 Universidad de Huelva
--	--	--

Disponible en documento adjunto

Información derivada del proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones



No se han recibido quejas-reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relativas a este proceso.

Puntos fuertes:

- La Universidad de Huelva dispone de una Unidad para la Garantía de Calidad que se encarga de centralizar y coordinar a todos los agentes implicados en todo el proceso de extracción y análisis del grado de satisfacción de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como del procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés con el desarrollo de los diferentes procedimientos que integran el Sistema de Garantía de Calidad.
- Existencia de un reglamento a nivel de Universidad que establece un marco normativo relativo a todo el proceso de encuestación necesario para la aplicación del SGIC en el ámbito de la evaluación, seguimiento y acreditación de los títulos oficiales (evaluación de la satisfacción del alumnado respecto a la actividad docente del profesorado, encuestas de satisfacción a grupos de interés: satisfacción global con el título, movilidad, prácticas, PANI...).

(REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA -
http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto_Normativa/reglamento_procesos_calidad_aprobado_cg05022015.pdf)

- Existencia de un SGIC del Centro actualizado y de aplicación para todos sus títulos que incluye un procedimiento específico y establecido para conocer y analizar la satisfacción del alumnado con la actividad docente así como el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés con el título, y que, durante el curso 2014/15 y desde la implantación del Grado, ha contemplado extraer información relativa a:



 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	 Universidad de Huelva
--	--	--

- Opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado.
- Autovaloración del profesorado sobre la actividad docente que realiza.
- Opinión de los estudiantes que participaron en programas de movilidad saliente y entrante, tanto nacional como internacional.
- Opinión de los tutores académicos sobre los programas de movilidad en los que participan.
- Opinión de satisfacción global con el título del alumnado, profesorado y PAS.
- Opinión de los estudiantes que realizan prácticas externas en empresas y sus tutores externos.
- Perfil del alumnado de nuevo ingreso.

Todo el procesamiento de la información y generación de resultados de las encuestas de satisfacción es realizado por la Unidad de Calidad, que remite los correspondientes informes de resultados a las Comisiones para la Garantía de la Calidad para su análisis de forma conjunta con el resto de evidencias e indicadores del proceso del SGIC en cuestión en el que se encuadran.

Puntos débiles / Propuestas de Mejora:

Con el objetivo de establecer acciones de mejora para obtener información sobre la satisfacción de todos los grupos de interés (incrementar el número de encuestas, establecer el tamaño de la muestra, designar los responsables de la recogida de información a través de encuestas), desde la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva se está elaborando, según las directrices marcadas en el Reglamento de Desarrollo de los Procesos de Calidad de la Universidad de Huelva (aprobado en Consejo de Gobierno de 5/2/2015) una *instrucción técnica para la recogida de la información de las encuestas contempladas en el sistema de garantía interna de calidad de los centros de la UHU*. De esta forma, se pretende establecer la dinámica a seguir en la recogida de información de las distintas encuestas contempladas en el SGIC de los Centros de la Universidad de Huelva. Además, esta instrucción establecerá cómo mejorar la custodia y conservación de las encuestas cumplimentadas facilitando los modelos de escrito que acompañarán todos los

 Universidad de Huelva Escuela Técnica Superior de Ingeniería	<p align="center"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA </p> <p align="center"> DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS </p> <p align="center"> P-12 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés </p>	 Universidad de Huelva
--	--	---

envíos previstos y el responsable de la custodia.

Igualmente se van a poner en marcha varias acciones destinadas a dar difusión al sistema de las encuestas que se contemplan en el SGIC; así, se pretende realizar un conjunto de puntos de lectura en los que se invitará a participar a todo el alumnado a cumplimentar las encuestas.

Tiempo estimado de ejecución: primer cuatrimestre curso 2015/16

Responsable: Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva