


 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
--	---	---

E03-P12 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora del procedimiento P12

Máster en Ingeniería Informática

P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés		
Evidencias: E01-P12 Informe sobre la satisfacción de los grupos de interés E02-P12 Informe de resultados de los indicadores propuestos		
Indicadores (E02-P12)		Puntuación
IN46	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	
	a. Estudiantes	85,71%
	b. Profesorado	ND
	c. PAS	61,9%
	d. Agentes Externos	No procede
IN47	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	3,4
IN48	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	3,9
IN49	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	3,8
IN50	Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título	No procede
Análisis de los resultados de los diferentes ítems de las encuestas de satisfacción global con el título de los distintos grupos de interés implicados (E01-P12)		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado (EN13)		

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

Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (EN14)

Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (EN15)

INFORME DE LA COMISIÓN:

✓ **Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado**

A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas de satisfacción global del alumnado con el título para el curso 2015/16.

Los peores resultados se corresponden con las preguntas relacionadas con las prácticas externas y las infraestructuras.

Se destaca sin embargo que los estudiantes valoran bien las instalaciones de la Biblioteca y muy bien los resultados alcanzados. Además de mantener una opinión alta sobre sus estudios.

Por otro lado, los estudiantes presentan un grado de satisfacción alta con el profesorado, en general.



Todo ello, hace que, teniendo en cuenta de forma conjunta todos los aspectos involucrados en la impartición del título, muestren un nivel medio de satisfacción global con el título de **3.4** sobre **5**, lo que mejora seis décimas con respecto al curso pasado.

✓ **Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado**

A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al profesorado del título para valorar su satisfacción global sobre el mismo.

En primer lugar, hay que indicar que el número de profesores encuestados ha sido 7.

Respecto a los resultados de las encuestas, los profesores encuestados muestran un gran nivel de satisfacción en todos los ítems, excepto en aquellas cuestiones relacionadas con los equipamientos y las infraestructuras y con el trabajo desarrollado por los estudiantes.

 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
--	---	--

Todo ello, hace que la satisfacción global del profesorado con el título sea de **3.9** sobre **5**, inferior al que se obtuvo en curso anterior.

Destaca la coincidencia con el alumnado en su baja opinión con la oferta de prácticas externas y las infraestructuras.

✓ **Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS**

A continuación se realiza un análisis de los resultados que se extraen de las encuestas realizadas al PAS del Centro para valorar su satisfacción global sobre los títulos de Grado que se imparten en el Centro.

La muestra de PAS encuestados ha sido 21, que supone una participación cercana al 62%. Se ha de mencionar que el PAS no está asignado a ningún título en concreto, sino al Centro, desempeñando distintas funciones relativas a las instalaciones en general, departamentos, secretaría, laboratorios o biblioteca.

En líneas generales, el PAS no se encuentra muy satisfecho con aspectos relativos a las infraestructuras y su participación en los diferentes órganos específicos del título. Aún así, valoran con más de **3,3** sobre **5** la práctica totalidad de ítems.



Todo ello, hace que presenten una satisfacción global cuantificada en **3,8** sobre **5**, manteniéndose respecto al curso pasado

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.

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



- 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 del los distintos grupos de interés con el título, y que, durante el curso 2015/16 y desde la implantación del Grado, ha contemplado extraer información relativa a:
 - 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,

 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
--	---	--

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:

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: curso 2017/18

Responsable: Subdirección de Calidad y Planificación Estratégica