

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS
P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés**

**E03-P12 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora del procedimiento P12
Grado en Educación Primaria**

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 b. Profesorado c. PAS d. Agentes Externos	
IN47	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	2,9
IN48	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	3,7
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	--
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) 2,9		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (EN14) 3,7		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (EN15) 3,8		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Agentes Externos (EN16) --		
COMENTARIOS:		
Información derivada del proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		
No se han recogido quejas, sugerencias, reclamaciones ni felicitaciones relacionadas con este proceso		
Aspectos a valorar		
<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia y adecuación del proceso de satisfacción de los grupos de interés • Acciones de mejora que se han llevado a cabo a partir de los resultados de las encuestas 		

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**DIRECTRIZ 6: CÓMO EL CENTRO ANALIZA Y TIENE EN CUENTA LOS RESULTADOS
P12- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés**

- Análisis de la satisfacción global de los grupos de interés

COMENTARIOS:

El proceso de encuestación no está resultando efectivo, ya que no se han recogido muestras representativas de los diferentes grupos de interés. Se están llevando a cabo medidas para mejorar la satisfacción con las prácticas externas y con los procesos de movilidad. La satisfacción con el grado es buena

Puntos fuertes:

Buen grado de satisfacción general de los diferentes grupos de interés.

Puntos débiles:

Baja tasa de respuesta
No existe un protocolo de encuesta propio del centro.
La unidad para la calidad no ha participado en el proceso de administración de encuesta
No se han obtenido los datos de movilidad entrante por título

Propuestas de mejora:

Informar al equipo docente de los resultados de satisfacción

Obtener los datos de movilidad entrante por grado

Hacer un protocolo de encuesta propio del centro, estableciendo fechas de administración, responsables y procedimiento de recogida y envío a la unidad para la calidad

Aumentar la participación de los tutores internos de prácticas en los procesos de calidad, rellenando la encuesta de satisfacción.

Aumentar la participación de los tutores académicos en los procesos de calidad, cumplimentando la encuesta de satisfacción

Temporalización

Curso 2016/17

Curso 2016/17

Curso 2016/17

Curso 2016/17

Curso 2016/17

Responsable

Coordinador equipo docente
Gema Paramio Pérez

Vicedecano de movilidad y plurilingüismo
Fernando Rubio Alcalá

Vicedecana de calidad
Estefanía Castillo Viera

Vicedecano de prácticas
Heliodoro Pérez

Vicedecano de movilidad y plurilingüismo
Fernando Rubio Alcalá