



## ÍNDICE

- 1- OBJETO
- 2- ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 3- REFERENCIAS / NORMATIVA
- 4- DESARROLLO
- 5- RESPONSABILIDADES
- 6- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 7- RENDICIÓN DE CUENTAS
- 8- ARCHIVO

**ANEXO I: PLANTILLAS EVIDENCIAS**

**ANEXO II: ENCUESTAS UTILIZADAS**

**ANEXO III: PROTOCOLO PARA LA RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN A PARTIR DE LOS  
CUESTIONARIOS CONTEMPLADOS EN EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE  
CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA**

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
00	02/09/09	Edición inicial documento marco de referencia
01	29/12/09	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	23/10/18	Adaptación del SGIC de la Facultad de Ciencias del Trabajo tras la revisión en profundidad realizada por la Unidad para la Calidad para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación al seguimiento y acreditación de los títulos de grado y máster

ELABORACIÓN:	REVISIÓN:	APROBACIÓN:
Comisión de Garantía de la Calidad de la Facultad de Ciencias del Trabajo	Unidad para la Calidad	Junta de Centro
<b>Fecha: Octubre 2018</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha: Febrero 2019</b>



## 1- OBJETO<sup>1</sup>

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir por los Centros de la Universidad de Huelva para conocer el grado de satisfacción con los títulos de grado y máster universitario de sus grupos de interés (alumnado, profesorado, PAS y agentes externos), siendo utilizada la información resultante de la medición y análisis de los datos obtenidos en la toma de decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

## 2- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de grado y máster que se imparten en los Centros de la UHU.

## 3- REFERENCIAS / NORMATIVA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, recoge en el Anexo I “Memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales”, Apartado 9 “Sistema de Garantía de la calidad” que éste debe contener información sobre el procedimiento establecido para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.
- El Procedimiento para el Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado y Máster (versión 3, del 25 de septiembre de 2014), establecido por la Agencia Andaluza del Conocimiento.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007 que la desarrolla.
- Estatutos de la Universidad de Huelva (Aprobados por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía de 12 de julio de 2011, publicados por Decreto 232/2011, de 12 de julio, en el B.O.J.A. nº. 147, de 28 de julio).

## 4- DESARROLLO

La Unidad para la Calidad, de acuerdo con las funciones atribuidas en los Estatutos de la UHU (artículo 225.3) será la encargada de planificar y analizar los estudios periódicos

<sup>1</sup> En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE 23/3/2007), toda referencia a personas, colectivos, cargos académicos, etc. Cuyo género sea masculino, estará haciendo referencia, a ambos géneros, incluyendo, por tanto, la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.



que permitan conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con los servicios y personal implicados en el desarrollo de las titulaciones impartidas en la Universidad de Huelva.

Los agentes internos consultados serán los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios. Entre los agentes externos, serán consultados los empleadores y las diferentes entidades y administraciones del entorno de Huelva.

Tal como establece el Reglamento de desarrollo de los procesos de calidad de la Universidad de Huelva, el análisis de satisfacción de los grupos de interés se llevará a cabo mediante metodología de encuesta una vez que el título está totalmente implantado, de acuerdo a la siguiente temporalidad:

- Evaluación de la satisfacción del alumnado sobre el título: anualmente al alumnado de 4º curso.
- Evaluación de la satisfacción del profesorado sobre el título: cada dos años al profesorado implicado en el título.
- Evaluación de la satisfacción del PAS con las titulaciones impartidas en el Centro: cada dos años al PAS adscrito al Centro.
- Evaluación de la satisfacción de los Agentes Externos sobre el título: cada dos años.

El pase de las encuestas a los agentes externos será gestionado por la Unidad de Calidad en colaboración con los Servicios de la UHU competentes. Respecto al pase de encuestas de los agentes internos (estudiantes, profesorado y PAS), en la Facultad de Ciencias del Trabajo, será organizado por el Vicedecano con competencias en materia de Calidad.

La Unidad para la Calidad procesará los datos y elaborará los diferentes Informes de satisfacción con la titulación, dando traslado de los mismos a la Comisión de Garantía de Calidad del Título, en base a los cuales realizará el correspondiente Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora. A continuación, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro dará traslado a la Junta de Centro para tomar aquellas decisiones que redunden en la mejora del plan de estudios. Por último, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro informará y rendirá cuentas a los implicados.

## **5- RESPONSABILIDADES**

- **Unidad para la Calidad:** Realiza y revisa la normativa específica sobre la realización



del pase de encuestas; confecciona o revisa los cuestionarios empleados en el análisis de satisfacción de los grupos de interés y resto de cuestionarios utilizados, y los hace llegar a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y a la del Título. Gestiona el procedimiento de pase de encuestas a los agentes externos, procesa los datos de todas las encuestas, elabora un informe de sus resultados y envía el mismo a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y a la Comisión de Garantía de Calidad del Título, según corresponda.

- **Comisión de Garantía de Calidad del Centro:** revisa la idoneidad de los cuestionarios, proponiendo los cambios que considere.

- **Comisión de Garantía de Calidad del Título:** analiza los diferentes informes de satisfacción con la titulación y se encarga de realizar el Informe de Evaluación y Propuestas de mejora.

#### **6- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA**

Para el seguimiento, evaluación y mejora del proceso de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, se recogen dos tipos de información: indicadores y resultados de las encuestas de satisfacción de todos los implicados. Esta información será básica en la elaboración del Informe de Evaluación y Propuestas de mejora.

Los indicadores que se han establecido para evaluar la satisfacción de los grupos de interés, son los siguientes:

**IN46:** Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés.

**IN47:** Grado de satisfacción global del estudiante con el Título.

**IN48:** Grado de satisfacción global del profesorado con el Título.

**IN49:** Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título.

**IN50:** Grado de satisfacción global de los agentes externos con el título.

En cuanto a las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados se dispone de una serie de cuestionarios dirigidos a los principales colectivos implicados en el procedimiento de análisis de la satisfacción de los grupos de interés en el título:

- Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Alumnado.

- Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Profesorado.

- Cuestionario de evaluación de la satisfacción con las titulaciones impartidas en el Centro: PAS.

- Cuestionario de evaluación de la satisfacción sobre el título: Agentes Externos



Los datos de los indicadores propuestos y los resultados de satisfacción de los grupos de interés se recogen, una vez que el título está totalmente implantado, anual o bianualmente, dependiendo de la temporalidad prevista en el pase del cuestionario. Las encuestas son analizadas por la Unidad para la Calidad, desarrollando un informe por cada cuestionario con los datos estadísticos obtenidos y con los resultados de los indicadores. La CGCT realizará el Informe de Evaluación y Propuestas de mejora, tomando como punto de partida la información aportada por los indicadores y los resultados de las encuestas.

### 7- RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro remitirá el Informe de Evaluación y Propuestas de Mejora a la Junta de Centro para su información; es importante destacar que las propuestas de mejora serán una información inicial básica para comenzar la siguiente anualidad.

Asimismo, atendiendo al proceso P14 *Procedimiento de Información pública*, se procederá a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

### 8- ARCHIVO

Identificación de evidencias	Responsable	Temporalización <sup>2</sup>
<b>E01-P12</b> Informes sobre la satisfacción del Título de los distintos colectivos implicados	Unidad para la Calidad	Octubre
<b>E02-P12</b> Informe de resultados de los indicadores propuestos	Unidad para la Calidad	Octubre
<b>E03-P12</b> Informe de Evaluación y Propuestas de mejora	CGCT/CGCC	Noviembre

<sup>2</sup> Para todos los procesos la temporalización es aproximada, ya que ésta depende en gran medida de la fecha de disposición de los datos para su análisis.



# ANEXO I. PLANTILLAS EVIDENCIAS

## E03-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

**E02-P12** Informe resultados de los indicadores propuestos

Indicadores		Puntuación
<b>IN46</b>	Tasa de respuesta en el análisis de la satisfacción de los grupos de interés	
<b>IN47</b>	Grado de satisfacción global del estudiante con el Título	
<b>IN48</b>	Grado de satisfacción global del profesorado con el Título	
<b>IN49</b>	Grado de satisfacción global del Personal de Administración y Servicios con el Título	
<b>IN50</b>	Grado de satisfacción global de los agentes externos con el Título	
<b>Análisis de los resultados de los distintos ítems de las encuestas de satisfacción global con el título de los distintos grupos de interés implicados</b>		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado (solo grado) (EN00)		
Encuesta de opinión del alumnado sobre los másteres oficiales de la Universidad de Huelva (EN00)		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado (EN00)		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Opinión del PAS (EN00)		
Evaluación de la satisfacción global sobre el título: Agentes Externos (EN00)		

**COMENTARIOS:**

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

**Aspectos a valorar (a modo de ejemplo)**

- 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
- Análisis de la satisfacción global de los grupos de interés
- 

**COMENTARIOS:**



**Puntos fuertes:**

**Puntos débiles:**

**Propuestas de mejora:**

**Temporalización**

**Responsable**

**NO OLVIDAR LAS PROPUESTAS DE MEJORA (EL CONJUNTO DE  
PROPUESTAS DE MEJORA DERIVADAS DEL TOTAL DE  
PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA CONFIGURAN EL PLAN ANUAL  
DE MEJORA DEL TÍTULO)**



## ANEXO II. ENCUESTAS UTILIZADAS

Cod.	ENCUESTA
EN13	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN SOBRE EL TÍTULO : ALUMNADO
EN14	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN SOBRE EL TÍTULO : PROFESORADO
EN15	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON LAS TITULACIONES IMPARTIDAS EN EL CENTRO: PAS
EN16	CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN SOBRE EL TÍTULO : AGENTES EXTERNOS



## ANEXO III.

### PROTOCOLO PARA LA RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN A PARTIR DE LOS CUESTIONARIOS CONTEMPLADOS EN EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

([http://www.uhu.es/unidad\\_calidad/sgc/docs/docasoc\\_sgic/protocolo\\_recogida\\_info.pdf](http://www.uhu.es/unidad_calidad/sgc/docs/docasoc_sgic/protocolo_recogida_info.pdf))