



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: REGLAMENTO DE DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE CALIDAD DE LA
UNIVERSIDAD DE HUELVA**

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificación
00	02/09/09	Edición inicial
01	29/12/09	Modificaciones tras revisión por Unidad para la Calidad
1.0	03/09/15	Adaptación del SGIC de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería tras la revisión en profundidad realizada por la Unidad para la Calidad para acomodarlo 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 para la Garantía de la Calidad de la ETSI	Unidad de Calidad	Junta de Centro
Fecha: Junio 2015	Fecha: Julio 2015	Fecha: 03/09/2015



1- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir por la Escuela Técnica Superior de Ingeniería (ETSI) de la Universidad de Huelva (UHU) 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 la ETSI 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).
- Reglamento de desarrollo de los procesos de calidad de la Universidad de Huelva (Informado favorablemente en Comisión para la Calidad de 02-12-2014) (Aprobado en Consejo de Gobierno de 05-02-2015)
(http://www.uhu.es/sec.general/Normativa/Texto_Normativa/reglamento_procesos_calidad_aprobado_cg05022015.pdf)



4- DESARROLLO

El Vicerrectorado con competencias en materia de Calidad será el encargado de establecer las directrices generales de este procedimiento. 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 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 UHU. Los grupos de interés consultados serán los estudiantes, el profesorado y el personal de administración y servicios (agentes internos), así como los empleadores y las diferentes entidades y administraciones del entorno de Huelva (agentes externos).

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 ETSI será organizado por la Subdirección con competencias en materia de Calidad y se realizará de forma coordinada en todas sus titulaciones.



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 de cada Título (GCCT), 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 (CGCC) dará traslado a la Junta de Centro para tomar aquellas decisiones que redunden en la mejora del plan de estudios. Por último, la Dirección del Centro rendirá cuenta a los grupos de interés mediante la difusión de la información.

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 los hace llegar a la CGCC y a la CGCT. Gestiona el procedimiento de pase de las encuestas de los agentes externos, procesa los datos de todas las encuestas, elabora un informe de sus resultados que traslada a la Comisión de CGCC o CGCT, según corresponda.

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

- **Subdirección con competencias en materia de Calidad:** define el procedimiento de pase de encuestas de los agentes internos.

- **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.

- **Dirección del Centro** (Subdirección con competencias en materia de Calidad): rinde cuenta a los grupos de interés, mediante la difusión de la información.

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.



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

Por otra parte, los indicadores que se han establecido para evaluar la satisfacción de los grupos de interés, se obtienen a partir de los resultados de las propias encuestas. Son los siguientes:

IN46: Tasa de participación 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.

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

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 CGCC 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
E01-P12 Informes sobre la satisfacción del Título de los distintos colectivos implicados e indicadores propuestos	Unidad para la Calidad	Octubre
E02-P12 Informe de Evaluación y Propuestas de mejora	CGCT	Noviembre





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**

ANEXO I. PLANTILLAS EVIDENCIAS



 <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>
--	--	---

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		
Indicadores		Puntuación
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	
Análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción global con el título de los distintos grupos de interés implicados		
Información derivada del proceso de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones		

 <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>
--	--	---

Aspectos a valorar (a modo de ejemplo)	
<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 • Análisis de la satisfacción global de los grupos de interés • 	
COMENTARIOS:	
Puntos fuertes:	
Puntos débiles:	

 <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>
--	--	---

Propuestas de mejora:	Temporalización	Responsable



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**

ANEXO II

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