



ÍNDICE

- 1- OBJETO Y ÁMBITO
- 2- REFERENCIAS/NORMATIVA
- 3- DESARROLLO
- 4- SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA
- 5- RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO
- 6- RENDICIÓN DE CUENTAS
- 7- ANEXOS
 - a. P05-Anexo I [Relación de Cuestionarios](#)
 - b. P05-Anexo II 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
0	02/09/09	Edición inicial documento marco de referencia
0.1	29/12/09	Modificaciones tras revisión por la Unidad para la Calidad
1.0	30/09/14	Revisión en profundidad del SGIC para adaptarlo a las nuevas exigencias normativas de la DEVA en relación al seguimiento y acreditación de los títulos de Grado y Máster
2.0 ¹	01/10/2019	Modificación del procedimiento para su actualización y adecuación al Programa IMPLANTA-DEVA

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	Firma
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Equipo directivo	Junta de Facultad	
Fecha:	Fecha: 7-septiembre-2020	Fecha: 23 de abril de 2021	

¹ En aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (B.O.E. 23/3/2007), en este manual, 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.



1. OBJETO Y ÁMBITO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir por el Centro para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés respecto a sus títulos (estudiantes, profesorado, PAS y agentes externos), siendo utilizada la información resultante en la toma de decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en el Centro (Grado y Máster).

2. REFERENCIAS / NORMATIVA

- ❖ [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre](#), de Universidades, modificada por L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- ❖ [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.
- ❖ [Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo](#), de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- ❖ [Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero](#), Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades
- ❖ [Resolución de 7 de marzo de 2018](#), de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para acreditación institucional de Centros de las Universidades
- ❖ [Normativa AUDIT](#)
- ❖ [Normativa DEVA para Seguimientos](#) - [Normativa DEVA sobre Acreditaciones](#)
- ❖ [Normativa DEVA sobre IMPLANTA](#)
- ❖ Memorias de Verificación de los Títulos de Grado y Máster oficial del Centro
- ❖ Manual del Sistema de Garantía de Calidad (MSGC-V2.0) y Manual de procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad (MPSGC-V2.0)
- ❖ [Estatutos de la Universidad de Huelva](#)
- ❖ [Plan Estratégico de la Universidad de Huelva](#)
- ❖ [Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales](#)

3. DESARROLLO

Con el objetivo de conocer el grado de satisfacción y necesidades de los grupos de interés, el Centro cuenta con la información obtenida a partir de la organización de grupos de discusión con los distintos grupos de interés a partir, como mínimo, de las reuniones mantenidas a lo largo del curso académico con los mismos ya sea a través de reuniones de tutorización con los estudiantes, reuniones docentes, otras reuniones de carácter informativo de seguimiento sobre TFGs y TFMs, movilidad, prácticas; jornadas, cursos y conferencias con empleadores, etc.



A principios de cada curso académico, el equipo directivo planificará con los coordinadores de grado y directores de MOF y/o Comisiones de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y Títulos (CGCTs) dichas reuniones, así como el contenido concreto de las mismas en cuanto a la recogida de información con el fin de conocer el grado de satisfacción y detección de necesidades de los grupos de interés.

La información obtenida será remitida a las CGCTs para su análisis y, en su caso, planteamiento de propuestas de mejora a través del autoinforme de seguimiento anual del título.

Como complemento a los grupos de discusión, el Centro cuenta también con los estudios anuales realizados por la Unidad para la Calidad que permiten conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de interés con todos los procesos académicos y de gestión de las titulaciones impartidas en la Universidad de Huelva (UHU).

Estos estudios se realizan cada curso académico mediante la metodología de encuesta *online*, con el doble fin de garantizar la integridad y seguridad de la información recopilada y como medida para contribuir a la preservación del medio ambiente.

La Unidad para la Calidad tendrá en cuenta las particularidades específicas del Centro para lo cual, solicitará a principios de curso, a través de su Vicedecano de Calidad, información sobre necesidades de calendarios específicos, para lo cual deberán consultar, como mínimo, a sus Comisiones de Garantía de Calidad (CGCC y CGCT).

Los agentes consultados en este procedimiento por la Unidad para la Calidad son:

Agentes internos

- **Estudiantes:**

C04 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión alumnado: pretende conocer la opinión de los estudiantes sobre las prácticas realizadas, por lo que se le plantean cuestiones relacionadas con las tareas realizadas, su opinión acerca de los tutores asignados por el Centro, etc.

C07 Cuestionario para valorar los programas de movilidad: opinión del alumnado. Se utiliza para conocer el punto de vista de los estudiantes con relación a los ítems planteados relacionados tanto con la Universidad de origen como con la de destino. Este cuestionario se encuentra también disponible en inglés para aquellos estudiantes que deseen cumplimentarla en este idioma (C07E).

C09 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título: Opinión del alumnado. Pretende conocer la satisfacción global de los estudiantes con el título, por lo que se les plantean cuestiones generales relacionadas con la información publicada en la web del título, infraestructuras, gestión



administrativa, aulas, servicios, sistemas de evaluación y resultados académicos, plan de estudios, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, etc.

- **Profesorado:**

C05 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión tutor interno. Su objetivo es conocer el punto de vista del tutor designado por el Centro en relación con el desarrollo de las prácticas externas. En el cuestionario se valorarán aspectos relacionados con su trabajo, gestión de las prácticas y trabajo del alumnado.

C08 Cuestionario para valorar la satisfacción del profesorado que coordina programas de movilidad: Opinión coordinador académico. Para conocer la opinión de los tutores académicos con relación a los distintos aspectos que conforman el programa de movilidad.

C10 Cuestionario para valorar la satisfacción global sobre el título: Opinión del profesorado. Su objetivo es conocer el punto de vista del profesorado en relación a su satisfacción global con el título. En el cuestionario se plantean aspectos generales relacionados con la información publicada en la web del título, infraestructuras, gestión administrativa, aulas, distribución de turnos y horarios, tamaño de los grupos, resultados obtenidos, el sistema existente para dar respuesta a las quejas, sugerencias y reclamaciones, etc.

- **Personal de Administración y Servicios (PAS):**

C11 Cuestionario para valorar la satisfacción global con el título: Opinión del Personal de Administración y Servicios. Para conocer la satisfacción global del P.A.S. con el título, a través del planteamiento de cuestiones generales relacionadas con la información publicada en la web del título, infraestructuras, gestión administrativa, organización del trabajo, comunicación con el alumnado y con los docentes, etc.

Agentes externos

- **Tutores externos de prácticas:**

C06 Cuestionario para valorar las prácticas externas: Opinión tutor externo. El objetivo de esta cuestionario es conocer su opinión sobre las prácticas propiamente dichas y por el trabajo desarrollado por los estudiantes a su cargo.

- **Egresados:**

C12 Cuestionario para valorar la inserción laboral de los egresados y la satisfacción con la formación recibida. Este estudio se realiza, cada curso académico, mediante metodología de encuesta, **sobre**



estudiantes egresados a los dos años de finalizar sus estudios para valorar su grado de inserción laboral y su satisfacción con la formación recibida.

- **Empleadores:**

C18 Cuestionario para valorar la satisfacción de los empleadores con el estudiantado de la UHU. Su objetivo es conocer el punto de vista de los empleadores con la formación recibida, teórica y práctica. Desde el curso 18-19, cada curso académico, mediante metodología de encuesta y en colaboración con la Federación Onubense de Empresarios (FOE), se facilita un cuestionario elaborado por la Unidad para la Calidad a la Secretaría General de la FOE, para su distribución (por cuestión de protección de datos) con el fin de conocer el grado de satisfacción de los empleadores de la provincia con el estudiantado procedente de la Universidad de Huelva.

Una vez finalizado el periodo de encuesta, (curso académico) la información es procesada y puesta a disposición de todas las CGCC y CGCTs en la web de la Unidad para la Calidad para el análisis de tendencias y toma de decisiones.

4. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA

Lo llevarán a cabo anualmente la CGCC y CGCTs a través del autoinforme de seguimiento y plan de mejora respectivos, teniendo en cuenta, además de la información obtenida a partir de los grupos de discusión u otras metodologías que el Centro determine, los resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés mencionados en el apartado anterior.

5. RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO

En este apartado se detallan las responsabilidades en el desarrollo del procedimiento y las evidencias generadas cada año (curso académico) así como su conservación, control y archivo durante un mínimo de 6 años.

RESPONSABILIDADES, EVIDENCIAS Y ARCHIVO			
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	EVIDENCIA	LOCALIZACIÓN
Toma decisiones sobre las propuestas recibidas de los responsables del Centro.	Junta de Centro	C2-P05-E06 Actas de Junta de Centro sobre toma de decisiones derivadas de este procedimiento.	Web Centro
Analiza la información recibida de la CGCC. Formula propuestas a la Junta de Centro y ejecuta los acuerdos de la misma (art. 102 f) Estatutos de la UHU)	Equipo directivo del Centro		
Organiza y planificación anual de grupos de discusión con los distintos grupos de interés (estudiantes, PDI, PAS, egresados, empleadores) para conocer el grado de satisfacción con los títulos. La información obtenida será remitida a las CGCTs para su análisis.			C2-P05-E03 Actas de la CGCC que recojan el análisis del procedimiento.
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Centro	CGCC		



donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado dando traslado del mismo a los responsables del Centro para que adopten las medidas oportunas. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Centro.		C2-P05-E05 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Centro. Criterio 2. P05	
Elabora el AutoInforme de Seguimiento anual del Título donde recoge, en su apartado 2, el análisis realizado del procedimiento; dando traslado del mismo a la CGCC. En el caso de debilidades detectadas, deberá definirse una acción de mejora que será incorporada al plan de mejora del Título.	CGCT	C2-P05-E02 Actas de la CGCT que recojan el análisis del procedimiento. C2-P05-E04 Autoinforme de Seguimiento y Plan de Mejora del Título. Criterio 2. P05	Web Título
Elabora el Informe de satisfacción de los grupos de interés.	Unidad para la Calidad	C2-P05-E01 Informe de satisfacción de los grupos de interés	Web Unidad para la Calidad

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo del Centro es responsable de mantener informados a sus grupos de interés (la comunidad universitaria y la sociedad en general) sobre toda información relativa a este procedimiento.

7. ANEXOS

P05-Anexo I- [Relación de cuestionarios de satisfacción](#)

P05-Anexo II- Protocolo para la recogida de la información a partir de los cuestionarios contemplados en el sistema de garantía interna de calidad de los títulos.