

ÍNDICE

1	Objeto
2	Ámbito de aplicación
3	Documentación de referencia/normativa
4	Definiciones
5	Responsabilidades
6	Desarrollo
7	Medida, análisis y mejora continua
8	Relación de formatos asociados
9	Evidencias
10	Rendición de cuentas
11	Diagrama de flujo.

Resumen de revisiones		
Versión/edición	Fecha	Motivo de modificación
1.00	30/12/2014	Edición inicial
1.01	05/04/2016	Incorporar de manera genérica la posibilidad de que el Área de calidad utilice las herramientas más oportunas para la realización de los cuestionarios de satisfacción. Modificación del cuestionario de los egresados/as.
2.0	2018/2019	Recodificación del procedimiento pasando de PA09 a PA07 y clasificándose como procedimiento de Centro. Revisión del desarrollo. Inclusión de la evidencia PC07-CSI-CT-03 (antigua PA05-CSI-CT-E03) Revisión de los cuestionarios.

Elaborado por:	Revisado por:
D <sup>a</sup> . Consuelo Camacho Pereira Subdirectora de Calidad, Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	D <sup>a</sup> Esther Atencia Gil Área de Calidad, Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla
Aprobado por:	
D. Cayetano Medina Molina Director del Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

Código Seguro de verificación:D56156bNyFo/+I25iLkwKA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	D56156bNyFo/+I25iLkwKA==	PÁGINA	1/5



1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo el CSI garantiza que se miden y analizan la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo que se utiliza para la toma de decisiones que conduzcan a la mejora de las enseñanzas impartidas.

2. **Ámbito de aplicación:** A todos los grupos de interés del CSI.

3. **Documentación de referencia/normativa:**

- Manual del SGIC del CSI.
- Reglamento de Régimen Interno del CSI.
- Plan Estratégico CSI.
- Carta de Servicios CSI.
- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Criterios y directrices del Programa AUDIT, de ANECA, para el diseño, implantación y certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- Guía para la Certificación de Sistemas de Garantía de la Calidad implantados en los Centros de las Universidades Andaluzas (Programa IMPLANTA – SGCC), de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).

4. **Definiciones:**

**Grupos de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Entre ellos se pueden distinguir: personal docente e investigador, personal de administración y servicios, estudiantes, egresados/as y empleadores/as y sociedad en general.

5. **Responsabilidades:**

**Área de Calidad UPO:** En relación con los cuestionarios, asesora y apoya a la CGIC de los Centros UPO, en el diseño e implementación informática de los cuestionarios de satisfacción global de los grupos de interés y apoya a la Comisión de Evaluación y a la Comisión de Garantías del Programa Docencia-A-UPO en el diseño y modificación de los cuestionarios de satisfacción del alumnado con la docencia.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros UPO (CGICC-UPO):** Diseñar los cuestionarios a realizar para la medición de la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés identificados. Realizar sugerencias de mejora de los cuestionarios de satisfacción del alumnado con la docencia.


**Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI:** Trasladar los cuestionarios a los distintos grupos de interés y elaborar los informes de resultados.

**Servicio de Informática y TIC CSI:** Apoyar al/a la Responsable de Calidad y Planificación del CSI en la implementación informática de los cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés.

**Responsable de Calidad y Planificación del CSI (RCP-CSI):** Recibir los informes globales de resultados y las sugerencias concretas vertidas en los cuestionarios y convocar a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro para su análisis. Informa a la Junta de Unidad Docente de los resultados globales y propuesta de mejora.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado (CGIC-TG):** Analiza los resultados obtenidos en los cuestionarios y propone mejoras.

Código Seguro de verificación: D56156bNyFo/+I25iLkwKA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	D56156bNyFo/+I25iLkwKA==	PÁGINA	2/5
 D56156bNyFo/+I25iLkwKA==				

**Junta de Unidad Docente:** Analizar y difundir los resultados obtenidos para los títulos del Centro e implantar las propuestas de mejora.

**6. Desarrollo:**

Con el apoyo y asesoramiento del Área de Calidad, y teniendo en cuenta las sugerencias recibidas, la CGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, diseña los cuestionarios a realizar para la medición de la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés (que son diferentes para cada grupo) y, junto con la Comisión de Evaluación y la Comisión de Garantías del Programa Docencia-A-UPO, realiza sugerencias de modificación de los cuestionarios de satisfacción del alumnado con la docencia. El Centro adscrito puede también proponer modificaciones en los cuestionarios, adaptadas al propio Centro.

El Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI elabora un informe anual con los resultados obtenidos desagregados por titulación y grupo de interés, recopila las sugerencias vertidas en el cuadro de opinión libre y traslada los informes resultantes de todos los informes relativos a Títulos de Grado de ambos tipos de encuestas al/a la Responsable de Calidad y Planificación del CSI con el objetivo de que la Comisión de Garantía Interna de Calidad del CSI y las Comisiones de garantía interna de calidad de cada Título, analicen los resultados obtenidos y realicen propuestas de mejora, informando a la correspondiente Junta de Unidad Docente. En el caso de las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia, elabora informes individuales por docente y asignatura, que serán utilizados para la evaluación del Personal Docente por el Programa de gestión de la calidad de la actividad docente del profesorado, siguiendo para ello el procedimiento PA02-CSI "Captación, Selección, Formación y Evaluación del Personal Docente e Investigador", e informes globales con el grado de satisfacción por Título y Centro y todas aquellas agregaciones que se consideren oportunas. El resultado de ítems concretos de estas encuestas pueden utilizarse como indicadores de otros procesos lo que se indicará en el procedimiento concreto del SGIC.

Además, el CSI de forma independiente puede establecer otras acciones que estime oportunas para la medición de la satisfacción, necesidades y expectativas de algún grupo de interés determinado.


El Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI, es responsable de la recopilación y aportación, en tiempo y forma, de las evidencias y resultados de los indicadores señalados tanto en este procedimiento como en el procedimiento "PA04: Gestión de los recursos y servicios que presta el Centro".

**7. Medidas, análisis y mejora continua:**

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, la CGIC-TG revisa la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés siguiendo para ello el procedimiento PE04 "Medición, Análisis y Mejora Continua". Se utilizarán como indicadores de medida los siguientes:

- PA07-CSI-CT-IN01: Nivel de satisfacción global del alumnado con el Centro y el Título.
- PA07-CSI-CT-IN02: Nivel de satisfacción global del profesorado con el Centro y el Título.
- PA07-CSI-CT-IN03: Nivel de satisfacción global del PAS con el Centro y el Título.
- PA07-CSI-CT-IN04: Nivel de satisfacción global de los Egresados con el Centro y el Título.

Código Seguro de verificación: D56156bNyFo/+I25iLkwKA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019
	ESTHER ATENCIA GIL		
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	D56156bNyFo/+I25iLkwKA==	PÁGINA 3/5
 D56156bNyFo/+I25iLkwKA==			

- PA07-CSI-CT-IN05: Nivel de satisfacción global de los Empleadores con el Centro y el Título.
- PA07-CSI-CT-IN06: Nivel de satisfacción de los/as estudiantes con la docencia.

**8. Relación de formatos asociados:**

No se asocia ningún formato.

**9. Evidencias:**

Código	Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
PA07-UPO-E01-XX-XX	Acta CGIC de los Centros con aprobación de los cuestionarios de satisfacción de grupos de interés	Papel o informático	Área de Calidad UPO	6 años
PA07-CSI-CT-E02-XX-XX	Informe de resultados de las encuestas de satisfacción a los grupos de interés	Papel o informático	Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI	6 años
PA07-CSI-CT-E03-XX-XX	Informe global de encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia por Título y Centro	Papel o informático	Área de Planificación, Análisis y Calidad CSI	6 años
PA07-CSI-CT-E04-XX-XX	Análisis de los Informes de satisfacción, con propuestas de mejora en su caso.	Papel o informático	CGICT/CGICC	6 años

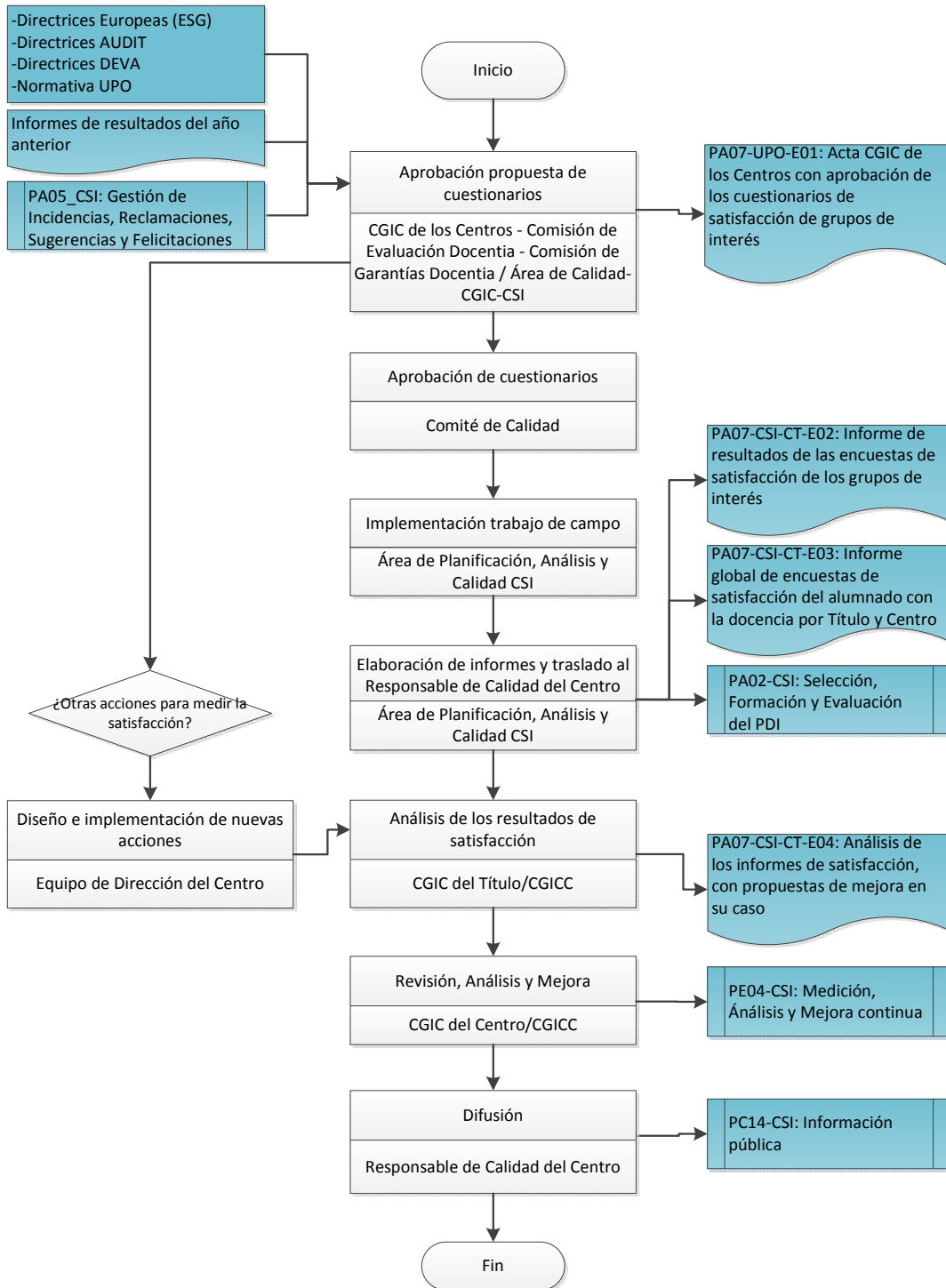
**10. Rendición de cuentas:**

El Responsable de Calidad del CSI difundirá de manera eficaz los resultados obtenidos en los cuestionarios de satisfacción siguiendo el procedimiento "PC14: Información Pública" y rendirá cuentas en la Memoria anual del Centro de las mejoras adoptadas.

**11. Diagrama de flujo:**

Código Seguro de verificación: D56156bNyFo/+I25iLkwKA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019
	ESTHER ATENCIA GIL		
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	D56156bNyFo/+I25iLkwKA==	PÁGINA 4/5
			
D56156bNyFo/+I25iLkwKA==			



Código Seguro de verificación:D56156bNyFo/+I25iLkwKA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://portafirmas.upo.es/verificarfirma>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	CAYETANO MEDINA MOLINA	FECHA	03/04/2019	
	ESTHER ATENCIA GIL			
	CONSUELO CAMACHO PEREIRA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	D56156bNyFo/+I25iLkwKA==	PÁGINA	5/5

