



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



**PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS**

Código US:	22
Área:	Satisfacción, necesidades y expectativas
Criterio implanta:	2.2
Centro:	Facultad de Comunicación

Elaboración: Vicedecano de Calidad, Investigación y Emprendimiento Fecha: 09/01/2024	Revisión: Fecha: 27/02/2024	Aprobación: Junta de Facultad Fecha:
--	---	---



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias/Normativa
4. Definiciones
5. Desarrollo del proceso
6. Seguimiento y Medición
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Flujograma



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Comunicación obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción y se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las titulaciones oficiales del Centro.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los grupos de interés de las Titulaciones impartidas en el Centro.

- Estudiantes
- PTGAS
- PDI
- Egresados/as
- Empleadores/as, tutores/as internos/as y externos/as de prácticas y entidades de interés
- Sociedad, en general

3. Referencias/Normativa

Aparte de la normativa estatal y autonómica aplicable, las siguientes normas específicas:

- Estatuto de la Universidad de Sevilla.
- Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla.
- Normativa Interna del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla (Aprobada en Junta de Centro el 25 de mayo de 2023; aprobada modificación en Junta de Centro el 29 de noviembre de 2023).
- Normativa Interna de Coordinación de Títulos de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Sevilla (aprobada en Junta de Centro el 29 de noviembre de 2023).

4. Definiciones

Grupo de interés: conjunto de personas o institución/es que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, incluyendo estudiantes, docentes, personal de administración y servicios, egresados/as, empleadores/as, administraciones privadas y públicas, familiares y, en general, la sociedad.

5. Desarrollo

El principal método utilizado por la Facultad de Comunicación para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para, tras su análisis proceder a la toma de decisiones con respecto a la satisfacción de estas, es la encuestación, en aplicación del SGCT de la Universidad de Sevilla y la normativa interna correspondiente en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten. Asimismo, se tienen en cuenta la información obtenida a través del buzón de quejas, sugerencias, felicitaciones e incidencias (Expón@US) y la

posible información recabada por parte de las/os coordinadoras/es de los distintos títulos oficiales en virtud de sus competencias recogidas en la normativa interna del Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT) analiza los resultados de las encuestas de las titulaciones del Centro en relación a los siguientes procedimientos:

P2 - Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

P3 - Evaluación de las infraestructuras y recursos

P4 - Análisis de los programas de movilidad.

P5 - Evaluación de las prácticas externas.

P6 - Evaluación de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

P7 - Evaluación y análisis de la satisfacción global con el título de los distintos colectivos.

P8 - Gestión y atención de quejas, sugerencias e incidencias.

La encuestación se realiza siguiendo los procedimientos correspondientes previstos en el SGCT y la obtención de los resultados se realiza según la ficha de cada indicador.

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, junto con los demás resultados procedentes del SGCT, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

6. Seguimiento y Medición

Para la medición y análisis se tienen en cuenta los siguientes indicadores recogidos en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos oficiales de la Universidad de Sevilla:

P2-2.2. Satisfacción con la actuación docente del profesorado.

P2-2.5. Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFG/M.

P3-3.1. Satisfacción con las infraestructuras.

P3-3.2. Satisfacción con los recursos de orientación académica.

P3-3.3. Satisfacción con los recursos de orientación profesional.

P4-4.3. Satisfacción de los estudiantes en otras universidades.

P4-4.4. Satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades.

P5-5.2. Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.

P5-5.3. Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.

P6-6.4. Satisfacción de los egresados con la formación recibida.

P6-6.5. Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.

P7-7.1. Satisfacción del alumnado con el título.

P7-7.2. Satisfacción del profesorado con el título.

P7-7.3. Satisfacción del PAS con los títulos del Centro.

P8-8.1. Quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones interpuestas.

Además, el Centro obtiene, con relación a las prácticas curriculares a través de la plataforma ÍCARO, informes de satisfacción de tutores externos de prácticas y estudiantes con respecto a las mismas.

Indicadores clave:

P2 - EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

P2-2.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ACTUACIÓN DOCENTE DEL PROFESORADO

P2-2.5 - GRADO DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN Y REALIZACIÓN DE LOS

TRABAJOS FIN DE GRADO/MÁSTER.

P3 - EVALUACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y RECURSOS

P3-3.1 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LAS INFRAESTRUCTURAS.

P3-3.2 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN ACADÉMICA.

P3-3.3 - GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS RECURSOS DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL.

P4 - ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

P4-4.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN OTRAS UNIVERSIDADES.

P4-4.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES PROCEDENTES DE OTRAS UNIVERSIDADES.

P5 - EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

P5-5.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

P5-5.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES CON LAS PRÁCTICAS.

5.3.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN TUTORES INTERNOS DE PRÁCTICAS

5.3.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TUTORES EXTERNOS CON LAS PRÁCTICAS.

P6 - EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

P6-6.4 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

P6-6.5 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES CON LA FORMACIÓN ADQUIRIDA

P7 - EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL TÍTULO DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS

P7-7.1 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO CON EL TÍTULO

P7-7.2 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL TÍTULO

P7-7.3 - NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON EL TÍTULO

P93 - NIVEL DE SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL PAS

P93-12.11 - Grado de Satisfacción del PAS con el sistema existente para interponer y dar respuestas a quejas y sugerencias e incidencias

Indicadores auxiliares:

7. Responsabilidades

Junta de Facultad: aprueba y controla la ejecución del plan de mejora de las titulaciones del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad de las titulaciones adscritas al mismo desde su diseño hasta su extinción.

Equipo Decanal: revisa la información que le envía el Vicedecano de Calidad, Investigación y Emprendimiento referente a la satisfacción y a las expectativas y necesidades de cada uno de los grupos de interés del Centro. Analiza el informe que utilizará para la propuesta de acciones de mejora.

Vicedecanato de Calidad, Investigación y Emprendimiento: es el responsable de la organización, en el Centro, de los procesos de encuestación a los diferentes grupos de interés.

Vicedecanato de Estudiantes y Prácticas Externas: es responsable de la organización y de los procesos de encuestación a los tutores de prácticas y empleadores del centro.

Comisión de Garantía de Calidad y Seguimiento del Centro: revisa los planes de mejora propuestos por las



PA-04 - PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS
GRUPOS DE INTERÉS



Comisiones de Garantía de Calidad del Título en relación al análisis de los indicadores realizado, como paso previo a su debate y aprobación en Junta de Facultad.

Comisión de Garantía de Calidad del Título: es la encargada de la implantación y el despliegue del presente procedimiento, del análisis de los resultados obtenidos y de la propuesta de acciones de mejoras.

8. Rendición de cuentas

De los resultados obtenidos en este procedimiento, como consecuencia de la aplicación del SGCT, la Comisión de Garantía de Calidad y Seguimiento del Centro y el Vicedecanato de Calidad, Investigación y Emprendimiento informan a la Junta de Facultad y somete a aprobación los Planes de Mejora de las titulaciones del Centro, que son publicados entre los diferentes grupos de interés en aplicación del Procedimiento Información Pública (PC-11).

9. Flujograma

PA-04 - Procedimiento de satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés

