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:	**E.T.S. de Ingeniería Agronómica**

Elaboración:	**Revisión:**	**Aprobación:**
Secretario Centro	Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
Fecha: 01/09/2017	Fecha: 15/12/2021	Fecha: 04/07/2023

Versión: 1

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

1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica 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 es de aplicación a todos los grupos de interés de las Titulaciones impartidas en el Centro.

- Estudiantes
- PTGAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores
- Tutores de prácticas
- Sociedad en general

3. Referencias/Normativa

Además de la normativa estatal o autonómica de aplicación:

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos Oficiales de la Universidad de Sevilla.

4. Definiciones

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, PTGAS, administraciones públicas, egresados, empleadores, y sociedad en general.

5. Desarrollo

La Comisión de Garantía de Calidad de Centro analiza los resultados de satisfacción resultantes de las encuestas de las titulaciones del Centro. Estas encuestas se realizan 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.

Otras vías de obtención de información de necesidades de los grupos de interés son todas aquellas reuniones donde estos grupos estén presentes o representados, tales como: Junta de Centro, las diferentes Comisiones,

reuniones con Delegación de alumnos, sugerencias recibidas a través del buzón electrónico expon@us.es, reuniones con la asociación de Antiguos Alumnos de la ETSIA, reuniones y charlas con los representantes de los Colegios Profesionales, contactos con los tutores profesionales de empresas participantes en el programa de Prácticas Externas, etc. Toda la información recibida es analizada por el Equipo de Dirección, previa a la toma de decisiones.

6. Seguimiento y Medición

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisa el procedimiento definido, evaluando los resultados para la mejora del mismo. Esta revisión y mejora es responsabilidad de la Dirección y de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y ha de estar alineada, en todo caso, con lo dispuesto en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos (SGCT).

Se tiene en cuenta los siguientes indicadores recogidos en el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos oficiales de la Universidad de Sevilla:

2.2 Satisfacción con la actuación docente del profesorado.
2.5 Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFG/M.
3.1 Satisfacción con las infraestructuras.
3.2 Satisfacción con los recursos de orientación académica.
3.3 Satisfacción con los recursos de orientación profesional.
4.3 Satisfacción de los estudiantes en otras universidades.
4.4 Satisfacción de los estudiantes procedentes de otras universidades.
5.2 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas.
5.3 Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.
6.4 Satisfacción de los egresados con la formación recibida.
6.5 Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida.
7.1 Satisfacción del alumnado con el título.
7.2 Satisfacción del profesorado con el título.
7.3 Satisfacción del PTGAS con los títulos del Centro.

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

7. Responsabilidades

Equipo de Dirección: revisa la información referente a satisfacción y 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.
Junta de Centro: aprobación y control de 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.
Dirección/Subdirección competente: es responsable de la organización, en el Centro, de los procesos de realización de encuestas a los diferentes grupos de interés.
Comisión de Garantía de Calidad de Centro: implantación y despliegue del presente procedimiento; del análisis de los resultados obtenidos; de la propuesta de acciones de mejora al Equipo de Dirección del Centro para su aprobación por la Junta de Centro; revisión de la propuesta de mejora del procedimiento.

8. Rendicion de cuentas

La rendición de cuentas se lleva a cabo anualmente con el proceso de seguimiento, mediante el cual se procede al análisis de los indicadores asociados al procedimiento, elaboración del plan de mejora, aprobado el cual, se dará cuenta a todos los grupos de interés y a la sociedad, en general, mediante la difusión de dichos documentos siguiendo el procedimiento PC10 “Gestión de Información Pública”.

9. Flujograma

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

NO APLICA