



Índice

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

Anexos: Cuestionarios para cada grupo de interés.

Resumen de ediciones		
Número	Fecha	Motivo de modificación
00	12/02/2008	Edición inicial
01	20/05/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE
02	30/06/2014	Revisión cargos, responsabilidades y desarrollo
00	Curso 2017/2018	Recodificación del procedimiento pasando de PA09 a PA07 y clasificación como procedimiento de Centro Revisión del desarrollo Inclusión de la evidencia PC07-CC-CT-03 (antigua PA05-CC-CT-E03) Revisión de los cuestionarios

Elaborado por:	Revisado por:
D. ^a Olga Cruz Moya Vicedecana de Calidad y Comunicación del Centro	D. ^a Esther Atencia Gil Área de Calidad
Aprobado por:	
D. ^a Rosario Moreno Soldevila Decana de la Facultad de Humanidades	

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA OLGA CRUZ MOYA	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es 709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	1/15



1. **Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla 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 de la Facultad de Humanidades de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Documentación de referencia/normativa:

- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (última modificación 5 de marzo de 2011)
- ❖ Manual de Calidad del Centro
- ❖ Instrucción del Delegado del Rector para la Calidad de 23 de julio de 2018 para la Gestión de las Encuestas de Satisfacción de los grupos de interés de los Títulos y Centros, de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla
- ❖ 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, empleadores/as y sociedad en general.

5. Responsabilidades:

Área de Calidad: Asesorar y apoyar a la CGIC de los Centros en el diseño e implementación informática de los cuestionarios de satisfacción global de los grupos de interés. Asesorar y apoyar a la Comisión de Evaluación y a la Comisión de Garantías del Programa DOCENTIA-A-UPO en el diseño y modificación de los cuestionarios de satisfacción del alumnado con la docencia. Ejecutar y realizar el seguimiento del Programa DOCENTIA-A-UPO. Elaborar los informes de resultados individuales, en su caso, y globales de ambos tipos de cuestionarios.

Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros (CGICC): Diseñar y aprobar los cuestionarios a realizar para la medición de la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés identificados. Realizar

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	2/15
 709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==				

sugerencias de mejora de los cuestionarios de satisfacción del alumnado con la docencia.

Responsable de Calidad y Planificación de la Facultad de Humanidades:

Recibir los informes globales de resultados de las encuestas de satisfacción y las sugerencias concretas vertidas en los cuestionarios y enviarlos a la CGIC del Título para su análisis. Informar a la Junta de Centro de los resultados globales y las propuestas de mejora.

Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título de Grado: Analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios y proponer mejoras.

Junta de Centro: 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 en los procesos de evaluación externa, la CGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, diseña y aprueba 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 que se trasladan al Comité de Calidad para su aprobación y posterior implantación.

En el caso de las encuestas de satisfacción de alumnado, profesorado, PAS y egresados/as, el Área de Calidad establece el canal por el que se encuesta a estos grupos de interés. En el caso del PAS, se selecciona anualmente aquel más directamente relacionado con el Centro. En el caso de empleadores/as la Facultad de Humanidades establece anualmente el universo de encuestados y envía el enlace en el que se encuentra disponible la encuesta. El Área de Calidad elabora un informe anual con los resultados obtenidos desagregados por titulación y grupo de interés en el caso de alumnado, profesorado y egresados/as y desagregado por Centro en el caso del PAS, recopila las sugerencias vertidas en el cuadro de opinión libre y las envía al/a la responsable de calidad de cada Centro.

En el caso de las encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia, el Área de Calidad gestiona anualmente el proceso de realización de las encuestas y elabora informes individuales por docente y asignatura, que serán utilizados para la evaluación del Personal Docente por el programa DOCENTIA-A-UPO, siguiendo para ello el procedimiento "PA02 Selección, Formación y Evaluación del Personal Docente e Investigador", e informes globales con el grado de satisfacción por Título, Centro, Departamento, Universidad y todas aquellas agregaciones que se consideren oportunas. El resultado de ítems concretos de estas encuestas puede utilizarse como indicador de otros procesos, lo que se indicará en el procedimiento concreto del SGIC.

El Área de Calidad traslada seguidamente al/a la Responsable de Calidad y Planificación del Centro todos los informes relativos a Títulos de Grado de ambos tipos de encuestas, con el objetivo de que la Comisión de Garantía Interna de

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	3/15
 709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==				



SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Código:
PA07-FHUM

Calidad de cada Título de Grado analice los resultados obtenidos en cada uno de los ítems y de manera global y realice propuestas de mejora.

El Área de Calidad 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 "PA06: Gestión de la Prestación de los Servicios".

7. Medidas, análisis y mejora continua:

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, la CGIC del título de Grado, revisa la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés siguiendo para ello el procedimiento "PE04: Medición, análisis y mejora continua" y propone acciones de mejora. Se utilizarán como indicadores de medida los siguientes:

Títulos de Grado:

- PA07-CC-CT-IN01: Nivel de satisfacción global del alumnado con el Centro y el Título.
- PA07-CC-CT-IN02: Nivel de satisfacción global del profesorado con el Centro y el Título.
- PA07-CC-CT-IN03: Nivel de satisfacción global del PAS con el Centro y el Título.
- PA07-CC-CT-IN04: Nivel de satisfacción global de los Egresados con el Centro y el Título.
- PA07-CC-CT-IN05: Nivel de satisfacción global de los Empleadores con el Centro y el Título.
- PA07-CC-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	Formato
PA07-CC-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	6 años	No
PA07-CC-CT-E02-XX-XX	Informe de resultados de las encuestas de satisfacción de los grupos de	Papel o informático	Área de Calidad	6 años	No

PA07-CC

Edición00 – 2017/2018

Página 4 de 15

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	4/15



709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==

	interés				
PA07-CC-CT-E03-XX-XX	Informe global de encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia por Título y Centro	Papel o informático	Área de Calidad	6 años	No
PA07-CC-CT-E04-XX-XX	Análisis de los Informes de satisfacción, con propuestas de mejora en su caso	Papel o informático	CGICT	6 años	No

10. Rendición de cuentas:

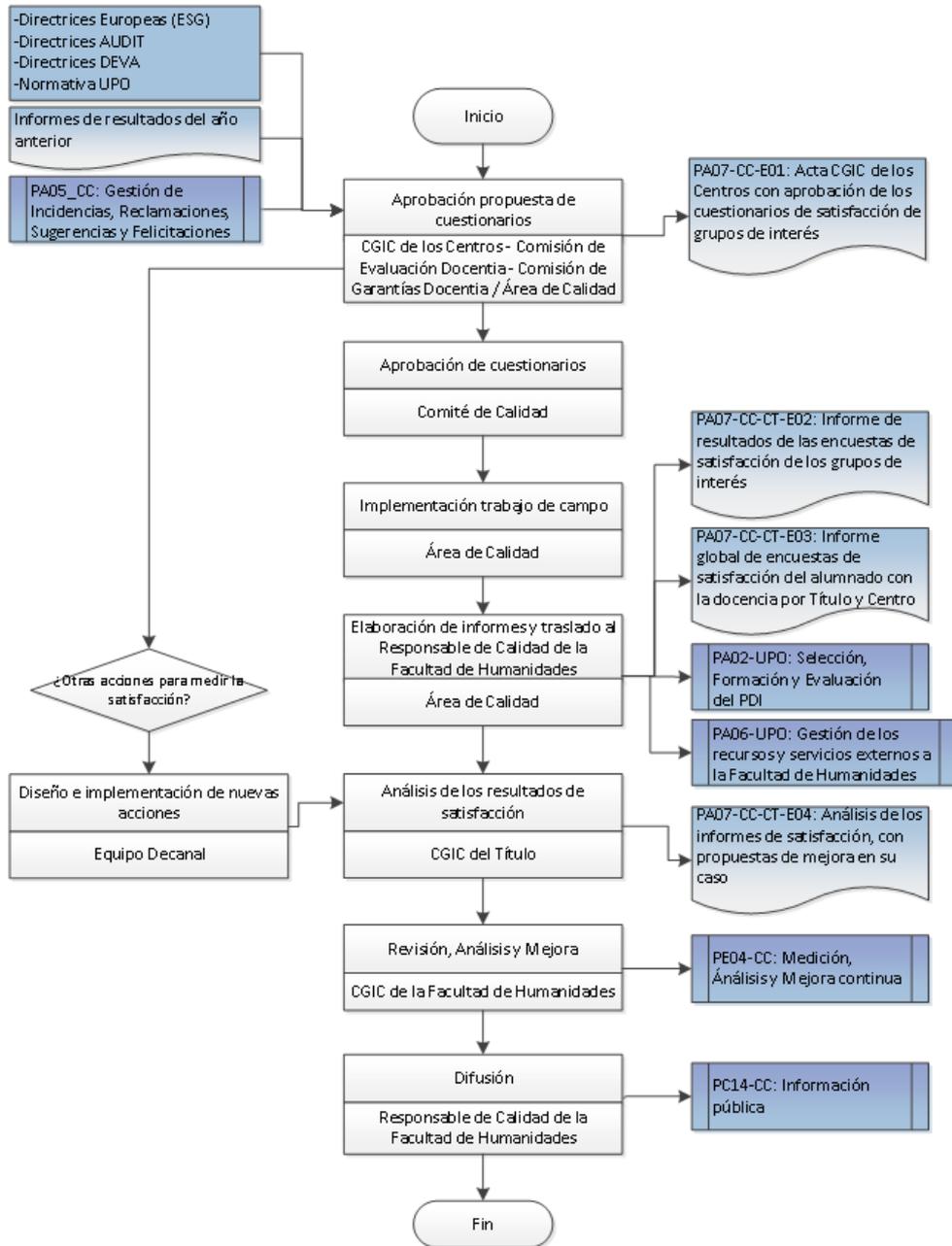
El/la Responsable de Calidad del Centro difundirá de manera eficaz a la sociedad en general los resultados obtenidos en los cuestionarios de satisfacción siguiendo el procedimiento "PC14: Información Pública" y rendirá cuentas en la memoria anual del Centro de las mejoras adoptadas.

11. Diagrama de Flujo

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	5/15





Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA OLGA CRUZ MOYA	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 6/15



Opinión del Alumnado (Grado)

Sexo: Hombre Mujer

Título:.....

Curso: 1º 2º 3º 4º (marcar con una "X" el curso más alto en el que estés matriculado/a)

En el caso de Grado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro? SÍ NO

En el caso de Máster y Doctorado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Título? SÍ NO

El fin de esta encuesta es que participes en la mejora de tu Título y tu Centro.

Para la correcta cumplimentación de este cuestionario te recordamos que la escala utilizada es la siguiente:

- Muy insatisfecho/a 
- Poco satisfecho/a 
- Ni muy ni poco satisfecho/a 
- Satisfecho/a 
- Muy satisfecho/a 
- No Sabe/No Contesta 

Te garantizamos el ANONIMATO de esta encuesta. Solo tardarás dos minutos en responderla.

Muchas gracias por tu colaboración en la mejora de tu Título y Centro.

**ÁREA DE CALIDAD – DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA CALIDAD
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA**

1. Las acciones de orientación académica durante la estancia en la Universidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
2. Las acciones de orientación profesional durante la estancia en la Universidad	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
3. Las Guías docentes del Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
4. La oferta de programas de movilidad para los/as estudiantes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
5. La oferta de Prácticas externas del título (si tu título no tiene, señala ns/nc)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 7/15





**SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**Código:
PA07-FHUM**

6. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (página web y otros medios de difusión)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
7. La atención y profesionalidad del Personal de Administración y Servicios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
8. La labor docente del profesorado del Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
9. Las infraestructuras, instalaciones físicas y equipamiento de las aulas disponibles para el desarrollo de la enseñanza del Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
10. La labor desarrollada por el Equipo de Dirección del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
11. La gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través del buzón IRSF del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
12. En general, satisfacción global con la formación que recibes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

¿Nos sugieres alguna mejora concreta para el Título y/o el Centro? ¡Gracias!

.....

.....

.....

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA align="right">8/15



709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==

Opinión del Profesorado (Grado)

Sexo: Hombre Mujer

Dedicación: Tiempo Completo Tiempo Parcial

Título:.....

En el caso de Grado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro? SÍ NO

En el caso de Máster y Doctorado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Título? SÍ NO

El fin de esta encuesta es que participe en la mejora de su Centro y Título.

Para la correcta cumplimentación de este cuestionario le recordamos que la escala utilizada es la siguiente:

- Muy insatisfecho/a 
- Poco satisfecho/a 
- Ni muy ni poco satisfecho/a 
- Satisfecho/a 
- Muy satisfecho/a 
- No Sabe/No Contesta 

Le garantizamos el ANONIMATO de esta encuesta. Solo tardará dos minutos en responderla.

Muchas gracias por su colaboración en la mejora de Centro y Título.

**ÁREA DE CALIDAD – DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA CALIDAD
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA**

1. La coordinación y ordenación de módulos y/o materias entre los cursos y en especial la distribución de conocimientos teóricos y prácticos a lo largo del Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
2. La oferta de programas de movilidad para los/as estudiantes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
3. La oferta de Prácticas externas para los/las estudiantes del título (si el título no tiene Prácticas externas señalar ns/nc)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
4. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre el Título (página web y otros medios de difusión)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
5. La atención y profesionalidad del Personal de Administración y Servicios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
6. La gestión desarrollada por el Equipo de Dirección del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
7. Las infraestructuras, instalaciones físicas y equipamiento de las aulas disponibles para el desarrollo de la enseñanza del título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 9/15





**SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**Código:
PA07-FHUM**

8. Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos y las competencias previstas por parte de los estudiantes del título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
9. La gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través del buzón IRSF del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
10. El Programa de Formación del profesorado	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
11. En general, satisfacción global con el Centro y el título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

¿Nos sugieres alguna mejora concreta para el Título y/o el Centro? ¡Gracias!

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	10/15



709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==

Opinión del Personal de Administración y Servicios (Grado)

Sexo: Hombre Mujer

Servicio Administrativo:

En el caso de Grado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Centro y el Título incluidos en la Carta de Servicios del Centro? SÍ NO

En el caso de Máster y Doctorado:

¿Conoces la Política y Objetivos de Calidad del Título? SÍ NO

Expresa su nivel de satisfacción con:

El fin de esta encuesta es que participes en la mejora de los Centros y sus Títulos.

Para la correcta cumplimentación de este cuestionario te recordamos que la escala utilizada es la siguiente:

- Muy insatisfecho/a 
- Poco satisfecho/a 
- Ni muy ni poco satisfecho/a 
- Satisfecho/a 
- Muy satisfecho/a 
- No Sabe/No Contesta 

Te garantizamos el ANONIMATO de esta encuesta. Solo tardarás dos minutos en responderla.

Muchas gracias por tu colaboración en la mejora de los Centros y sus Títulos.

**ÁREA DE CALIDAD – DELEGACIÓN DEL RECTOR PARA LA CALIDAD
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA**

1. Los procedimientos de gestión de horarios del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
2. Los procedimientos de gestión relacionados con los expedientes de los/as alumnos/as (matriculación, becas, etc.)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
3. Los procedimientos de gestión relacionados con los programas de movilidad y prácticas externas de los/as alumnos/as	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
4. El Programa de Formación del Personal de Administración y Servicios	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
5. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre los Títulos del Centro (página web y otros medios de difusión)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 11/15





**SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**Código:
PA07-FHUM**

6. El contacto con el profesorado del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
7. La gestión desarrollada por los Equipos de Dirección del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
8. El contacto con el alumnado del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
9. Los procedimientos de gestión de recursos materiales (aulas, laboratorios, despachos, software informático...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
10. La gestión de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a través del buzón IRSF del Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
11. En general, satisfacción global con los Centros y sus títulos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

¿Nos sugieres alguna mejora concreta para el Título y/o el Centro? ¡Gracias!

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	12/15



709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==

Opinión del Egresado (Grado)

Transcripción aproximada de Encuesta telefónica:

Te llamo del Área de Calidad de la Universidad Pablo de Olavide. Estamos realizando un estudio entre los egresados de la UPO para saber si nuestros títulos se adaptan al mercado laboral y cómo podemos mejorarlos. Los resultados son confidenciales y sólo nos llevará unos pocos minutos.

Coordinación entre asignaturas y su distribución en el Plan de Estudios						
1. La distribución de las asignaturas a lo largo del Título y la coordinación entre ellas.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
Adecuación entre conocimientos teóricos y prácticos						
2. Los conocimientos teóricos que has adquirido para ejercer un trabajo relacionado con tu Título.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
3. Los conocimientos prácticos, incluyendo las Prácticas Externas, que has adquirido para ejercer un trabajo relacionado con tu Título.	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
Competencias alcanzadas						
4. Conocimientos teórico-prácticos para ejercer un trabajo relacionado con el Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
5. Herramientas para resolver problemas relacionados con el ámbito del Título	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
6. Herramientas para la exposición en público	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
7. Herramientas para ser autónomo/a en tu aprendizaje	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
8. Herramientas para interpretar datos y obtener conclusiones	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
Adecuación de las competencias adquiridas a las demandadas por el mercado laboral						
9. Las competencias adquiridas se adecúan a las demandas del mercado laboral	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
Cursos, jornadas y otras actividades de formación complementaria o especializada organizadas por la UPO/el Centro						
10. La comunicación de la UPO/Centro con los estudiantes	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
11. Los cursos, jornadas y otras acciones de formación complementaria organizadas por la UPO/Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
12. Las actividades organizadas por la UPO/Centro relacionadas con la búsqueda de empleo e inserción laboral	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
Participación en actividades para la búsqueda de empleo ofertadas por la UPO y/o los Centros						
13. Participación en actividades organizadas por la UPO para la búsqueda de empleo e inserción laboral	SI	NO	NS	NC		
14. Utilidad de estas actividades para la búsqueda de empleo relacionado con tu Título	SI	NO	NS/NC			

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA	FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA		
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 13/15





**SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

**Código:
PA07-FHUM**

Pertenenca a la Asociación de Antiguos Alumnos de la UPO						
15. ¿Pertenece a la Asociación de Antiguos Alumnos de la UPO?	SI	NO	NC			
Fidelización						
16. ¿Cursarías otra titulación en la UPO?	SI	NO	NS	NC		
17. ¿Recomendarías a alguien que estudie en la UPO?	SI	NO	NS	NC		
Satisfacción global con la formación recibida						
18. En general, satisfacción global con la formación recibida	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

¿Nos sugieres alguna mejora concreta para el Título y/o el Centro? ¡Gracias!

.....

.....

.....

.....

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA OLGA CRUZ MOYA	FECHA	25/03/2019
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA 14/15



709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==



Opinión del Empleador (Grado)

Con objeto de conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés en relación con los Títulos que se desarrollan en el Centro, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de dicho Centro está realizando un estudio entre los distintos colectivos de la misma (Profesorado, Personal de Administración y Servicios, Estudiantes, Egresados y Empleadores). Para ello, necesitamos su colaboración durante unos minutos. La encuesta es anónima y los datos serán tratados de forma que garantice la confidencialidad. A continuación, le presentamos una serie de temas de los que nos gustaría conocer su nivel de satisfacción según la siguiente escala (1-5): Muy insatisfecho/a, Poco satisfecho/a, Ni muy ni poco Satisfecho/a, Satisfecho/a, Muy satisfecho/a, No sabe/No contesta.

Sexo: Hombre Mujer Características de la empresa: Pública Privada Grande PYME

Sector empresarial: ...

Cargo en la empresa:

Título:

¿Conoce el perfil del Título al que se refiere la encuesta?: Sí No Superficialmente

Expresar su nivel de satisfacción con:

1. La equilibrada formación teórico-práctica del titulado/a	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
2. La adecuación de los conocimientos y competencias del titulado con las funciones demandadas en el puesto de trabajo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
3. Los conocimientos complementarios de los titulados (idiomas, informática...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
4. La adecuación de las habilidades desarrolladas por los titulados con las funciones que se demandan en el puesto de trabajo (integración en equipos multidisciplinares, comunicación efectiva, capacidad organizativa...)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
5. La disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información existente sobre actividades profesionales demandadas por empleadores (página web y otros medios de difusión)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
6. La comunicación con el Centro	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc
7. En general, satisfacción global con el perfil profesional del titulado/a	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> ns/nc

Emplee este espacio para comentar las necesidades y expectativas que estime pertinentes para la mejora del Título:

Código Seguro de verificación:709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==. 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	ROSARIO MORENO SOLDEVILA		FECHA	25/03/2019
	OLGA CRUZ MOYA			
ID. FIRMA	firma.upo.es	709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==	PÁGINA	15/15


709yIUJdXNKZp1Cm/LgAog==