

	<b>SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Código:</b> <b>PA09</b>
---	--	-------------------------------

## 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.

<b>Resumen de ediciones</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de modificación</b>
00	12/02/2008	Edición inicial
01	20/05/2010	Incorporación sugerencias ANECA-AGAE

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>
Dña. Esther Atencia Gil Área de Planificación, Análisis y Calidad	Dña. Alicia Troncoso Lora Vicerrectorado de Calidad y Planificación
<b>Aprobado por:</b>	
D. Juan Jiménez Martínez Rector de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla	

PA09

Edición01 – 20/05/2010

Página 1 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	15/11/2010	
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	1 / 10


  
 y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j

	<b>SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Código:</b> <b>PA09</b>
---	--	-------------------------------

**1. Objeto:** El objeto del presente procedimiento es definir cómo los Centros y el Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla garantizan 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 los Centros y del Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

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

Normativa general (Ver Anexo Normativa de carácter general)

Normativa específica:

- ❖ Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.
- ❖ Manual del SAGIC de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

**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 y sociedad en general.

**5. Responsabilidades:**

**Vicerrectorado de Calidad y Planificación:** velar por el cumplimiento de este procedimiento.

**Vicerrectorado de TIC:** Apoyar al Vicerrectorado de Calidad y Planificación en la implementación informática de los cuestionarios de satisfacción de los grupos de interés.

**Área de Planificación, Análisis y Calidad (APAC):** Elaborar los informes de resultados.

**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.

**Responsable de Calidad y Planificación del Centro:** Recibir el informe de resultados y convocar a la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro para su análisis.

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

**Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado:** Recibir los informes de resultados y enviarlos a las respectivas Comisiones de Garantía Interna de Calidad de los Títulos por Macroárea.

**Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título por Macroárea:** Analizar los resultados obtenidos de los cuestionarios para los títulos de Másteres de dicha macroárea y proponer mejoras.

**Junta de Centro:** Difundir los resultados obtenidos para los títulos del Centro.

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	15/11/2010	
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	2 / 10


  
 y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j

	<b>SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>Código:</b> <b>PA09</b>
---	--	-------------------------------

**Centro de Estudios de Postgrado (CEDEP):** Difundir los resultados obtenidos para los títulos de Másteres.

#### 6. Desarrollo:

La CGICC de la Universidad Pablo de Olavide diseña y aprueba los cuestionarios a realizar para la medición de la satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés, dando traslado de los cuestionarios diseñados al Vicerrectorado de TIC para su implementación en las respectivas páginas webs institucionales de los Centros y del Centro de Estudios de Postgrado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla. Estos cuestionarios son diferentes para cada uno de los grupos de interés identificados.

El APAC de la Universidad Pablo de Olavide elabora un informe anual con los resultados obtenidos desagregados por titulación y grupo de interés. El APAC traslada los informes resultantes al/a la Responsable de Calidad y Planificación del Centro y al/a la Responsable de Calidad y Planificación del Centro de Estudios de Postgrado, con el objetivo de que la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro, y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título por Macroárea en el caso de Postgrado, analice los resultados obtenidos y realice propuestas de mejora, informando a la Junta de Centro y a la Comisión Académica de cada título de Máster.

Además, cada Centro o el Centro de Estudios de Postgrado 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.

Independientemente de lo anterior, el APAC es responsable del procedimiento "PC04-APAC: Medición de la satisfacción docente del alumnado de 1er. y 2º ciclo en Licenciaturas y Diplomaturas" y el Área de Postgrado es responsable del procedimiento "APG.02.04: Medición de la satisfacción docente del alumnado de títulos de Postgrado" que regulan y proporcionan a la Institución y a los/las interesados/as el grado de satisfacción de los estudiantes de la Universidad Pablo de Olavide con la actividad desarrollada por cada docente en las distintas asignaturas que se imparten y, por consiguiente, la media de satisfacción por Titulo, Macroárea, Centro, Departamento, Universidad y todas aquellas agregaciones que se consideren oportunas.

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

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, la CGIC del Centro, y la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título por Macroárea en el caso de Postgrado, 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:

- PA09-IN01: Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.
- PA09-IN02: Nivel de satisfacción de los estudiantes con la docencia.

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	15/11/2010	
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	3 / 10
 y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j				

	<b>SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Código: <b>PA09</b>
---	--	------------------------

**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
PA09-CC-E01-XX-XX	Acta CGIC de los Centros	Papel o informático	APAC	6 años	No
PA09-CT-E02-XX-XX	Informe de resultados de los cuestionarios	Papel o informático	APAC	6 años	No

**10. Rendición de cuentas:**

La Junta de Centro y el Centro de Estudios de Postgrado difundirán de manera eficaz a la sociedad en general los resultados obtenidos en los cuestionarios de satisfacción siguiendo el procedimiento "PC14: Información Pública".

**11. Diagrama de Flujo**

PA09

Edición01 – 20/05/2010

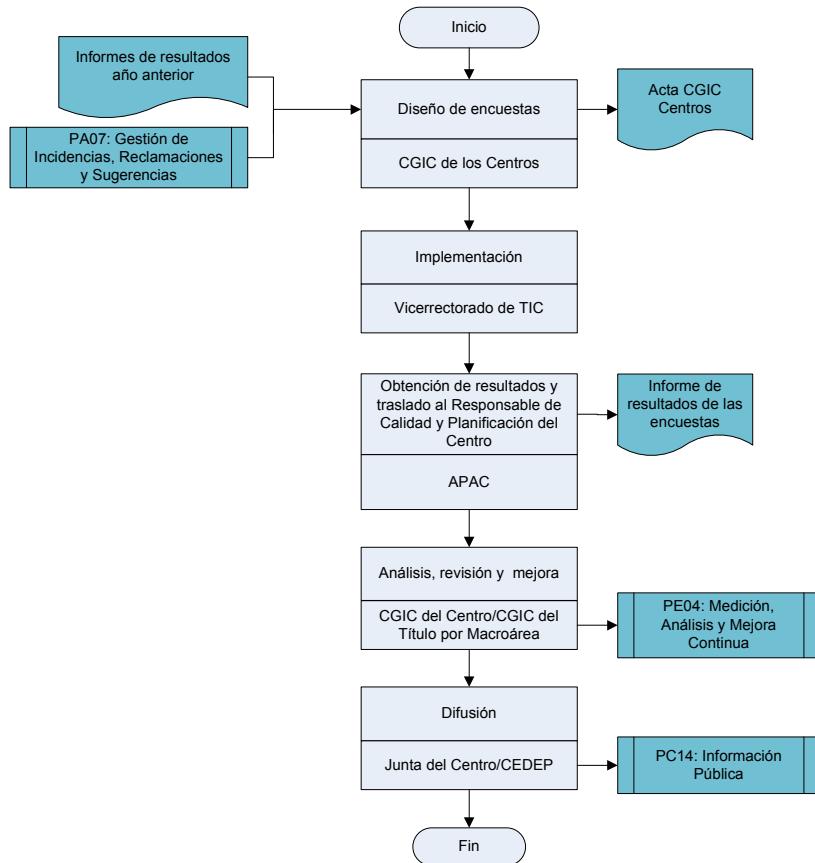
Página 4 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		FECHA	15/11/2010
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	4 / 10
 y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j				



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

Código:  
PA09



PA09

Edición01 – 20/05/2010

Página 5 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. 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	JIMENEZ MARTINEZ JUAN	FECHA	15/11/2010	
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	5 / 10
 y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j				



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

Código:  
PA09

### Opinión del Alumnado

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Título que está cursando y el Centro en el que se desarrolla el mismo, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de dicho Centro está interesada en la medición de la satisfacción de sus grupos de interés (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

**Título:**.....

**En caso de Grado:**

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

**Expresa tu nivel de satisfacción con:**

1. 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
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 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 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 labor 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
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
8. La labor desarrollada por el equipo de dirección del Centro/Comisión Académica del Programa de Máster	<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 y sugerencias 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. 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

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

.....  
.....  
.....

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		FECHA	15/11/2010	
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN			
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	6 / 10



y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j



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

Código:  
PA09

### Opinión del Profesorado

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Título en el que imparte docencia y el Centro en el que se desarrolla dicho Título, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de dicho Centro está interesada en la medición de la satisfacción de sus grupos de interés (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

Dedication:  Tiempo Completo  Tiempo Parcial

Título: .....

En caso de Postgrado: Tipo de Profesor:  Externo  Propio

Nº de ediciones del Programa en las que has participado: .....

Expresa su nivel de satisfacción con:

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	<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 Centro de Estudios de Postgrado (viajes, matriculación, difusión, gestión económica...)	<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 el equipo de dirección del Centro/Comisión Académica del Programa de Máster	<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. 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
9. 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
10. La gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias 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. 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
12. 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

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

PA09

Edición01 – 20/05/2010

Página 7 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		FECHA	15/11/2010
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA 7 / 10



y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j



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

Código:  
PA09

# Opinión del Personal de Administración y Servicios

Con objeto de conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés en relación a los Centros/Títulos, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros de la Universidad Pablo de Olavide 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

Servicio Administrativo: ....

Expresé su nivel de satisfacción con:

1. Los procedimientos de gestión de horarios	<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 (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 labor 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
7. La gestión desarrollada por los equipos de dirección de los Centros/Comisiones Académicas de los programas de Máster	<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 de 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
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 y sugerencias de los Centros	<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

Emplee este espacio para comentar las necesidades y expectativas que estime pertinentes para la mejora de los Centros/Títulos:

.....

PA09

Edición01 – 20/05/2010

Página 8 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		FECHA	15/11/2010
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER		
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA 8 / 10



y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j



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

Código:  
PA09

### Opinión del Egresado

Con objeto de conocer el grado de satisfacción con el Título que has cursado y el Centro en el que se ha desarrollado el mismo, la Comisión de Garantía Interna de Calidad de dicho Centro está interesada en la medición de la satisfacción de sus grupos de interés (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

Título:..... Año de terminación:.....

#### Expresa tu nivel de satisfacción con:

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 adecuación de los conocimientos teóricos adquiridos con el ejercicio de la profesión	<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 adecuación de las actividades prácticas desarrolladas en el Título, y en especial las Prácticas externas realizadas con los conocimientos que se demandan en el mundo 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
4. La comunicación existente entre los egresados y 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
5. Los cursos, jornadas y otras actividades de formación complementaria o especializada organizadas por 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
6. Las actividades organizadas relacionadas con el ejercicio de la profesión y la 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
7. Los resultados alcanzados en cuanto a la consecución de los objetivos y las competencias previstas en 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
8. La adecuación de las habilidades desarrolladas con la demanda en el mundo laboral (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
10. 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

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

.....  
.....  
.....

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN TRONCOSO LORA ALICIA ATENCIA GIL ESTHER	FECHA	15/11/2010
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA 9 / 10



y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j



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

Código:  
PA09

### Opinión del Empleador

Con objeto de conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés en relación a 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  
Grado  PYE

**Sector empresarial:** ...

**Cargo en la empresa:** .....

**Título:** ....

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

**Expresé su nivel de satisfacción con:**

1. La equilibrada formación teórico-práctica del titulado	<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	<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:**

.....  
.....  
.....

PA09

Edición01 – 20/05/2010

Página 10 de 10

Código Seguro de verificación: y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <a href="https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/">https://portafirmas.upo.es/verificarfirma/</a> Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		FECHA	15/11/2010	
FIRMADO POR	JIMENEZ MARTINEZ JUAN		15/11/2010	
	TRONCOSO LORA ALICIA			
	ATENCIA GIL ESTHER			
ID. FIRMA	juno.upo.es	y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j	PÁGINA	10 / 10



y13+TbWiaYL9RqjnIobPPDJLYdAU3n8j