



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:	<b>22</b>
Área:	<b>Satisfacción, necesidades y expectativas</b>
Criterio implanta:	<b>2.2</b>
Centro:	<b>Facultad de Enfermería, Fisioter. y Podolog</b>

**Elaboración:**

Fecha:	<b>Revisión:</b> Oficina de Gestión de la Calidad  Fecha: 26/10/2021	<b>Aprobación:</b>  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
6. Seguimiento e indicadores asociados
7. Evidencias asociadas
8. Responsabilidades
9. Rendición de cuentas
10. Flujograma



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



### 1. Objeto

El objeto del presente documento es definir cómo las enseñanzas que se imparten en el Centro garantizan que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como la obtención de información sobre sus necesidades y expectativas, y su utilización para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las mismas

### 2. Alcance

El alcance de este procedimiento se refiere a las titulaciones oficiales de grado, doble grado y máster impartidas en la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología:

- 157 Grado en Enfermería Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 163 Grado en Fisioterapia Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 175 Grado en Podología Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología
- 245 Doble Grado en Fisioterapia y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte
- M100 Máster Nuevas Tendencias Asistenciales y de Investigación en Ciencias de la Salud Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología

### 3. Referencias/Normativa

- Estatuto de la US y reglamentos que lo desarrollan.
- Normativa estatal y autonómica de aplicación.
- Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro (SIGC).

### 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 incluyen estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, egresados, empleadores, y sociedad en general.

- Estudiantes
- PAS
- PDI
- Egresados
- Empleadores
- Tutores prácticas.
- Entidades de interés
- Sociedad en general

### 5. Desarrollo



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



El principal método utilizado por la Facultad de Enfermería, Fisioterapia y Podología para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés, es la encuestación. Para la toma de decisiones, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro analiza los siguientes resultados de encuestas de las titulaciones del Centro:

- Satisfacción con la actuación docente del profesorado.
- Satisfacción del alumnado sobre el procedimiento para la elección y realización del TFE.
- Satisfacción con las infraestructuras.
- Satisfacción con los recursos de orientación académica.
- Satisfacción con los recursos de orientación profesional.
- Satisfacción de los/las estudiantes en otras universidades.
- Satisfacción de los/las estudiantes procedentes de otras universidades.
- Satisfacción de los/las estudiantes con las prácticas externas.
- Satisfacción de los tutores (internos y externos) con las prácticas externas.
- Satisfacción de los/las egresados/as con la formación recibida.
- Satisfacción de los empleadores con la formación adquirida por los egresados.
- Satisfacción del alumnado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del profesorado con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.
- Satisfacción del PAS con la globalidad de los títulos impartidos en el Centro.

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

Los resultados de los análisis obtenidos constituyen, la principal entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por el Centro.

El proceso de encuestación se encuentra centralizado en los servicios centrales, dependiendo del colectivo a encuestar. Una vez obtenidos los datos, estos son analizados anualmente en primer lugar por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos y la Comisión Académica del Máster. Posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad elabora un informe con los resultados obtenidos y en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores.

## **6. Seguimiento e indicadores asociados**

El seguimiento y medición de la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés del Centro se llevará a cabo, principalmente, con los siguientes indicadores:

Indicadores clave:

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



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



- 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

Indicadores auxiliares:

- 11.01 - Porcentaje de participación en la encuestación
- 11.02 - Grupos de interés encuestados

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



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



- 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. Evidencias asociadas

## 8. Responsabilidades

Equipo Decanal: revisa la información referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de interés del Centro. Analiza el informe que utilizará para la propuesta de acciones de mejora

Junta de Centro: Aprueba el plan de mejora del Centro. Es el órgano colegiado de gobierno del Centro, máximo responsable en materia de calidad, tanto de las titulaciones adscritas al mismo, desde su diseño hasta su extinción, así como del resto de cuestiones relativas a su gestión y funcionamiento.

Decano/a: es responsable de la organización, en el Centro, de los procesos de encuestación a los diferentes grupos de interés.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: Es responsable de: La implantación y despliegue del presente procedimiento, el análisis de los resultados obtenidos, la propuesta de acciones de mejoras al Equipo Decanal del Centro para su aprobación por la Junta de Centro y la revisión propuesta de mejora del procedimiento.

## 9. Rendición de cuentas

De los resultados obtenidos en este procedimiento, como consecuencia de la aplicación del SGCC, la Comisión de Garantía de Calidad informará a la Junta de Centro y someterá a aprobación los Planes de Mejora del Centro. Los Planes de Mejora del Centro serán difundidos entre los diferentes grupos de interés y objeto de publicación siguiendo el Procedimiento Información Pública.

## 10. Flujograma

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

# SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

