



PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA
SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y
EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS
DE INTERÉS

FACULTAD DE
FILOLOGÍA

**PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN,
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE
INTERÉS**

Versión	Fecha de aprobación en Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Fecha de aprobación en Junta de Centro
V01	10/07/2025	15/07/2025

	PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	---	--------------------------

ÍNDICE

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias/Normativa**
- 4. Definiciones**
- 5. Desarrollo**
- 6. Seguimiento y Medición**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

	PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	---	--------------------------

1. Objeto

El objeto del presente documento es definir los medios por los que la Facultad de Filología 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 los títulos impartidos 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. Referencia/Normativas

Además de la normativa estatal o autonómica de aplicación:

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

4. Definiciones

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

	PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	---	--------------------------

5. Desarrollo

El principal método utilizado por la Facultad de Filología para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés y proceder a la toma de decisiones con respecto a su grado de satisfacción son las encuestas que se realizan en aplicación del SGCT en todas las titulaciones oficiales que en el Centro se imparten. Asimismo, se tiene 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, además de las posibles incidencias o sugerencias remitidas al Equipo Decanal por parte de la Delegación de alumnos, de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos, de los Departamentos en general y de los miembros del PTGAS.

Las encuestas se realizan siguiendo los procedimientos correspondientes previstos en el SGCT y la Oficina de Gestión de la Calidad graba los resultados obtenidos en la Plataforma Logros.

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

Anualmente, y siempre que se considere necesario, se revisará el procedimiento definido, evaluando los resultados para su mejora. Esta revisión y mejora será responsabilidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en colaboración con el Vicedecanato de Calidad.

Para la medición y el análisis se tendrá en cuenta, en todas las titulaciones del Centro, además de cuantos datos resulten de interés relacionados con el procedimiento, el porcentaje de participación de los distintos grupos de interés en cada indicador del SGC, con el fin de obtener la mayor representatividad posible en cada uno de ellos.

Además, la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, en colaboración con el Vicedecanato de Calidad, valorará si es necesario poner en marcha otras encuestas para afinar la calidad de las respuestas emitidas por los grupos de interés y poder emprender acciones de mejora significativas.

	PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	---	--------------------------

7. Responsabilidades

Junta de Facultad: aprueba los documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

Vicedecanato de Calidad: se asegura de que los grupos de interés de la Facultad de Filología reciben las encuestas de la Oficina de Gestión de la Calidad y procura lograr la mayor representatividad posible en las respuestas de estas. En colaboración con la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, promueve otras acciones para conocer el grado de satisfacción, la necesidades y las expectativas de los grupos de interés. Participa en la mejora del procedimiento atendiendo a los resultados alcanzados

Comisión de Garantía de Calidad del Centro: revisa el Autoinforme y el Plan de Mejora de cada título elaborados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los Títulos para informar de ellos antes de que sean llevados ante la Junta de Centro para su aprobación. Se basa parcialmente en dichos documentos para elaborar el Autoinforme y el Plan de Mejora del propio Centro, que será sometido a la aprobación de la Junta de Centro. Es la responsable de la aprobación, revisión y propuesta de mejora de los procedimientos y documentos relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

Comisiones de Título: son responsables del seguimiento y análisis de los indicadores del SGC correspondiente a su título, elaborando a partir de los datos obtenidos el Autoinforme y el subsiguiente Plan de Mejora, de que deberá informar la Comisión de Garantía de Calidad del Centro para su posterior aprobación por la Junta de Centro.

8. Rendición de Cuentas

De manera general, la rendición de cuentas se llevará a cabo anualmente mediante la publicación de los Autoinformes, Planes de Mejora e informes de la ACCUA en la Web de la Universidad de Sevilla, siguiendo el procedimiento clave PC10_Información Pública.

Además, anualmente se procederá, por parte del Equipo Decanal, a la elaboración de una Memoria del Centro que versará sobre las acciones más relevantes llevadas a cabo durante el curso previo, que podrá contener información adicional relacionada con el PA04_Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés y a la que se le dará

	PA04-PROCEDIMIENTO PARA LA SATISFACCIÓN, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	FACULTAD DE FILOLOGÍA
---	---	--------------------------

difusión entre los principales grupos de interés siguiendo el procedimiento clave PC10_ Información Pública.