

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

INDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDADES**
- 6. DESARROLLO**
 - 6.1. Generalidades**
 - 6.2. Decisión de la muestra a encuestar**
 - 6.3. Encuestas e informes**
- 7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 8. EVIDENCIAS**
- 9. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**



Anexo 1. Encuestas de satisfacción a estudiantes

Anexo 2. Encuestas de satisfacción a titulados

Anexo 3. Encuestas de satisfacción del profesorado

Anexo 4. Encuestas de satisfacción del PAS

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	16/03/2009	Primera versión Facultad de Ciencias Experimentales
02	30/01/2014	Revisado con correcciones de redacción
03	15/09/2017	Eliminación de la relación de formatos asociados y los antiguos anexos 1 y 2.
04	17/01/2019	Revisado y no modificado

Elaboración/Revisión:  Fdo. Alfonso María Carreras Egaña Vicedecano de Calidad Fecha: 17/01/2019	Aprobación:  Fdo. Fermín Aranda Haro Decano de la Facultad de Ciencias Experimentales Fecha: 17/01/2019
---	---

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

1. OBJETO

El objeto del presente documento es definir cómo la Facultad de Ciencias Experimentales de la Universidad de Jaén (UJA) garantiza que se miden y analizan los resultados de satisfacción de los grupos de interés, así como que obtienen información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés de la Facultad de Ciencias Experimentales.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Estatutos Universidad de Jaén.
(http://www10.ujaen.es/sites/default/files/users/secgen/normativas/volumen1/disposiciones_generales/A2.pdf)
- MSGIC-04. Política y objetivos de calidad.
- MSGIC-09- Resultados de la formación.

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, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. RESPONSABILIDADES

Responsable para la Planificación Estratégica y la Calidad / Servicio de Planificación y Evaluación (SPE): Es responsable de

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

elaborar y pasar encuestas a los diferentes grupos de interés, analizarlas, emitir informe de las mismas y hacerlo llegar al Equipo de Dirección.

Equipo de Dirección (ED) del Centro: Es responsable de hacer llegar el informe de las encuestas, una vez tiene conocimiento del mismo, al Vicedecano/a de Calidad del Centro.

Vicedecano/a de Calidad del Centro (VC): Revisa la información que le envía el ED referente a satisfacción y expectativas y necesidades de cada una de los grupos de interés de su Centro e informa a la Comisión de Garantía de Calidad.

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC): Analiza el informe que le facilita el/la Vicedecano/a de Calidad y que utilizará para la propuesta de acciones de mejora (PM01).

6. DESARROLLO

6.1. Generalidades

Como indica el MSGIC en su apartado 9.4, la Facultad de Ciencias Experimentales analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dota de procedimientos como el presente que garantiza que se miden, analizan y utilizan los resultados de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Este procedimiento es igualmente válido para conocer sus necesidades y expectativas sin más que cambiar el tipo de encuesta utilizado.

Los resultados de los análisis obtenidos con este procedimiento, constituyen, junto a los resultados del aprendizaje (PC11) y los de inserción laboral (PC13), entre otros, la entrada para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas por la Facultad de Ciencias Experimentales (PM01).

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

6. 2. Decisión de la muestra a encuestar

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos tras pasar las encuestas anteriores, propone actuaciones de mejora en cuanto a la muestra a encuestar, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos; informando al ED y a la SPE de estas propuestas. También le indica posibles cuestiones a contemplar y que no fueron incluidas en la anterior encuesta.

6.3. Encuestas e informe

Una vez que la SPE es informada de la muestra a la que el Centro quiere encuestar, es ella la que se responsabiliza de revisar el cuestionario (de satisfacción o de necesidades y expectativas) y pasarlo a los diferentes grupos de interés.

Dependiendo de cual sea el grupo de interés a encuestar, la SPE establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (papel, correo ordinario, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Los datos que resultan de cumplimentar las encuestas son analizados por la SPE, que elabora un informe con los resultados obtenidos y en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso. Este informe es enviado al ED del Centro para su conocimiento, el cual lo pone a disposición del Vicedecano/a de Calidad del Centro para que lo revise y haga los comentarios y propuestas que considere oportunos a la SPE, si fuera necesario.

El/La Vicedecano/a de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora (PM01: Medición, análisis y mejora de resultados).

La Comisión de Garantía de Calidad, en su reunión de análisis de los resultados, puede proponer, asimismo, acciones de mejora acerca de cuándo y a qué grupos de interés volver a pasar encuestas.

7. MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

Para la medición y análisis de la eficacia del proceso de encuesta y de la medida de la satisfacción de los grupos de interés, en su caso, los indicadores a utilizar son:

- Porcentaje de encuestas cumplimentadas.
- Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.

8. EVIDENCIAS

Identificación de la evidencia	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informe de satisfacción o de expectativas de cada grupo de interés del Centro.	Papel y/o informático	Vicedecano/a de Calidad del Centro	6 años
Acta de la CGC	Papel y/o informático	Vicedecano/a de Calidad del Centro	6 años

9. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, una vez realizado su análisis, informará a la Junta de Centro sobre el desarrollo del proceso y los resultados de la satisfacción, expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés. Asimismo, se procederá a informar a la sociedad en general atendiendo a lo indicado en el proceso PC12 *Información pública*.

FACULTAD DE CIENCIAS EXPERIMENTALES	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
---	--	-------------------------

10. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

