



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

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. RESPONSABILIDADES**
- 3. DESARROLLO**
- 4. REGISTROS**
- 5. DIAGRAMA DE FLUJO**
- 6. INDICADORES**
- 7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA**
- 8. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 9. ANEXOS**

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	13/02/2009	Revisión de la Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud
02	31/01/2014	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud
03	10/06/2014	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud
04	13/12/2017	Revisión de la Facultad de Ciencias de la Salud
05	17/01/2019	Actualización de los apartados 2., 3., 4., 7 y del diagrama de flujo

Elaboración Revisión:  Fdo: Hikmate Abriouel Hayani Vicedecana de Calidad y Planificación de la FCCS 17/01/2019	Aprobación:  Fdo: María J. Calero García Decana de la FCCS 17/01/2019
---	--

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	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 de la Salud de la Universidad de Jaén garantiza que se miden y analizan los resultados obtenidos para conocer el nivel de satisfacción de los grupos de interés, así como para conocer las necesidades y expectativas de los mismos, y cómo se tienen en cuenta a la hora de tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y otras actuaciones desarrolladas por el Centro.

2. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

Impulsar los mecanismos para conocer la satisfacción y las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Realizar propuestas de mejora en relación a la muestra y al modelo de encuesta del ciclo anterior. Informar al Equipo de Dirección del Centro y al Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social. Gestionar las encuestas que no se realizan a través de la plataforma online. Analizar los datos obtenidos y establecer acciones de mejora. Aportar resultados y acciones de mejora al Informe de Resultados del PM01.

Equipo de Dirección (ED): Aprobar las propuestas de mejora en relación a la muestra y modelos de encuesta del ciclo anterior. Conocer y enviar a la CGC los informes estadísticos recibidos. Conocer los resultados obtenidos de las encuestas gestionadas por la CGC (en su caso).

Vicerrectorado de Planificación Estratégica, Calidad y Responsabilidad Social (VICPLAN): Conocer las características de los modelos de encuesta y muestra a encuestar. Elaborar informes estadísticos de las encuestas gestionadas por la plataforma online.

3. DESARROLLO

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

La Facultad de Ciencias de la Salud, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza los diferentes resultados de satisfacción que obtiene a través de encuestas, entrevistas, grupos focales o cualquier otro medio que el Centro considere más pertinente en cada momento. Asimismo, las necesidades y expectativas de los grupos de interés se obtienen a través de los medios mencionados o los que se indican en el procedimiento PM01 (especialmente, en los foros, reuniones, propuestas).

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la responsable de impulsar los mecanismos para la obtención del grado de satisfacción y para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

La CGC, atendiendo a la periodicidad prevista, y a partir de la experiencia de los resultados obtenidos en ciclos anteriores, en su caso, propone actuaciones de mejora en cuanto a la muestra a encuestar y el modelo de cuestionario, con el fin de poder obtener resultados que sean significativos; informando al ED y al VICPLAN de estas propuestas.

Una vez aprobados los cambios propuestos y claros todos los términos que permitan la adecuada gestión de la encuesta correspondiente, el VICPLAN se responsabiliza de gestionar la encuesta a través de plataforma online.

Para cuestionarios que no se gestionen a través de la plataforma online, es la CGC quien se responsabiliza de su realización completa.

Los datos obtenidos de las encuestas gestionadas por la

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

plataforma online son analizados por el VICPLAN, que elabora un informe estadístico de resultados y envía al ED del Centro. En el caso del resto de encuestas no gestionadas a través de la plataforma, la CGC informará al ED de los resultados obtenidos.

La CGC analiza la información que le suministra el ED y, en su caso, propone la realización de aquellas acciones de mejora que correspondan.

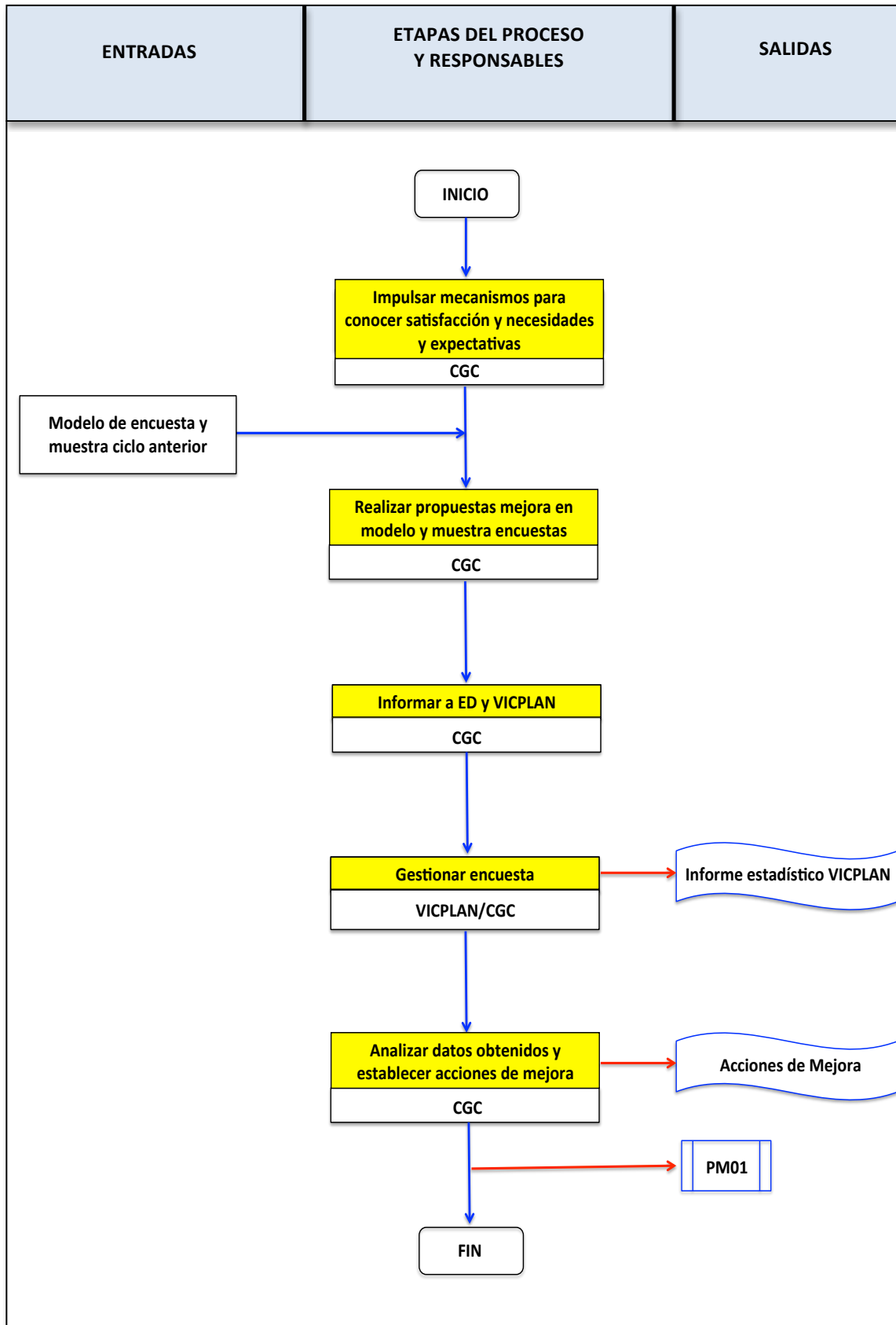
El seguimiento de tales acciones de mejora será incluido en el Informe de Resultados del SGIC del Centro a que hace referencia el procedimiento PM01.

4. REGISTROS.

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Informes estadísticos realizados por VICPLAN	Papel y/o informático	Vicedecanato de Calidad y Planificación del Centro	6 años
Acciones de mejora desplegadas tras el análisis de resultados de las encuestas	Papel y/o informático	Vicedecanato de Calidad y Planificación del Centro	6 años

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

5. DIAGRAMA DE FLUJO



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

6. INDICADORES

<i>Código</i>	<i>Denominación</i>	<i>Valor objetivo</i>
PM02-IN01	Valoración global del nivel de satisfacción de los grupos de interés.	Creciente o sostenido a partir de 4,2 puntos.
<i>Periodicidad medición</i>	<i>Responsable medición</i>	<i>Observaciones</i>
Sin determinar	CGC	

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es la responsable de la medición de los indicadores señalados en el punto 6 y de analizar las posibles desviaciones, adoptando las acciones correctoras que sean necesarias para el cumplimiento del valor objetivo.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS.

De los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación del presente procedimiento, la CGC informará a la Junta de Centro y a sus grupos de interés, conforme a lo dispuesto en el procedimiento PC12 de Información Pública.

9. ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos a este procedimiento.