

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL	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. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS**
- 9. EVIDENCIAS**
- 10. RENDICIÓN DE CUENTAS**
- 11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	11/02/2008	Documento marco de referencia
01	10/10/2008	Primera versión Escuela Universitaria de Trabajo Social de Jaén
02	16/03/2015	Segunda Versión Facultad de Trabajo Social
03	19/11/2016	Tercera versión Facultad de Trabajo Social

Elaboración/Revisión: Fdo. Carmen Rodríguez Guzmán Vicedecana de la FTS de Jaén Fecha: 19/11/2016	Aprobación: Fdo. José Luis Solana Ruíz Decano de la FTS de Jaén Fecha: 19/11/2016
--	--

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL	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 Trabajo Social 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 Trabajo Social de Jaén.

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/di_sposiciones_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, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación / Unidad para la Calidad (UC): Es responsable de

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL	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 Vicedecanato de Calidad del Centro.

Vicedecanato 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 y de Coordinación Académica.

Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica del Centro (CGCCA): Analiza el informe que le facilita el Vicedecanato 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 Trabajo Social 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 Trabajo Social (PM01).

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL	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 y de Coordinación Académica 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 UC 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 UC 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 UC 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 UC, que elabora un informe con los resultados obtenidos y en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso (IN01-PM02 e IN02-PM02). Este informe es enviado al ED del Centro para su conocimiento, el cual lo pone a disposición del Vicedecanato de Calidad del Centro para que lo revise y haga los comentarios y propuestas que considere oportunos a la UC, si fuera necesario.

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

El Vicedecanato de Calidad informa a la Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica del Centro sobre los resultados obtenidos con el fin de que esta información se tenga en cuenta para futuras acciones de mejora (PM01: Medición, análisis y mejora de resultados).

La Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica, en su reunión de análisis de los resultados, propone 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:

- IN01-PM02 Porcentaje de encuestas cumplimentadas.
- IN02-PM02 Nivel de satisfacción de los distintos grupos de interés.

8. RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS

Formato F01-PM02 para el registro de los indicadores IN01-PM02 e IN02-PM02.

9. 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	Vicedecanato de Calidad del Centro	6 años
Acta de la CGC	Papel y/o informático	Vicedecanato de Calidad del Centro	6 años

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

10. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Comisión de Garantía de Calidad y de Coordinación Académica 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 TRABAJO SOCIAL	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	Código: PM02
----------------------------	--	---------------------

11. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO.

