

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

DIRECTRIZ DE PLAN DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

OBJETO del proceso: Tener en cuenta las opiniones de los estudiantes para mejorar el servicio.

OBJETIVO: 80% acciones de mejora aplicadas de las incluidas en el Plan de Mejora.

INDICADOR (-ES): (Nº acciones de mejora realizadas / previstas) x 100.

Acciones	Responsable	Referencia a archivos	Archivos
(R) Establecer objetivos de los planes de mejora en la atención al estudiante.			
(E) Definir los SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN de los estudiantes (QSR, encuestas, representación de estudiantes, reuniones órganos colegiados, contacto directo con la Dirección) y establecer canales de recogida de información.	Dirección / Coord. Académica	Carta de Servicios Directriz QSR Directriz representación de estudiantes	Carta de Servicios Directriz QSR Directriz representación de estudiantes
(E) Organizar CALENDARIO de realización de cuestionarios a estudiantes (teniendo en cuenta los plazos de la Sede Central).	Coord. Académica	<u>Calendario de encuestas</u>	
(E) COMUNICAR A LAS PERSONAS implicadas las fechas de recogida de opinión de los estudiantes (PAS, profesorado, delegación estudiantes,...).	Coord. Académica	<u>Cuestionarios de opinión de estudiantes</u>	
(E) Acordar objetivos de REPRESENTATIVIDAD mínima de las muestras y PLAN de DIFUSIÓN de cada cuestionario.	Coord. Académica	Recomendaciones de OTI	
(E) Preparar EQUIPOS, MATERIALES y TECNOLOGÍA necesarios para la recogida de opiniones.	P. Administrativo		
(E) INFORMAR A LOS ESTUDIANTES de la actividad y motivo de la recogida de sus opiniones (correo electrónico, web, tablón de anuncios).	P. Administrativo	Texto informativo	
(D) PROCESAMIENTO y acceso a resultados procesados.	OTI (Sede Central)	<u>Portal estadístico</u>	
(D) ANALIZAR RESULTADOS obtenidos.	Coord. Académica		
(D) COMPLETAR EL ANÁLISIS con otras fuentes de opinión de los estudiantes (Quejas/sugerencias, entrevistas, reuniones, etc.) y datos objetivos de rendimiento (calificaciones, asistencia, presentación a pruebas presenciales, revisión de Carta de Servicios, inspecciones de servicios, ...).	Coord. Académica	AQS, actas, calificaciones, registros de asistencia	
(D) ACORDAR LAS ACCIONES DE MEJORA que es conveniente realizar, con el equipo directivo.	Dirección	Plan de mejora en la atención al estudiante	Plan de mejora en la atención al estudiante
(D) PUBLICAR los resultados y las propuestas de mejora en los foros que proceda	Dirección		WEB: referencia al portal

2.1. RELACIÓN CON ESTUDIANTES

2.1.4. Participación de estudiantes

(Patronato, Consejo de Centro, Claustro, etc.).			estadístico
(D) ASIGNAR las acciones de mejora a los responsables de procesos implicados. Se puede derivar a la Sede Central si excede las competencias del propio centro.	Coord. Académica		
(D) REALIZAR las mejoras acordadas. Se pueden consultar las buenas prácticas de otros centros.	Responsables de procesos		
(ER) REVISAR periódicamente el cumplimiento de las acciones de mejora y sus resultados. Apoyar si es necesario.	Coord. Académica		
(ER) INFORMAR a los grupos implicados sobre las mejoras y logros conseguidos (REUNIONES, MEMORIA, TABLÓN,...). Reconocer, si procede.	Dirección/ Coord. Académica		