PROCEDIMIENTO

Satisfacción de las usuarias y usuarios

CÓDIGO MC-05 P1 ÍNDICE 04

PROCEDIMIENTO

Satisfacción de las usuarias y usuarios

CÓDIGO MC-05 P1 ÍNDICE 04

REDACCIÓN	***VALIDACIÓN***	***APROBACIÓN***
Área de Apoyo a la Docencia y Calidad	*Comisión de Calidad*	*Junta de Centro*
Fecha y firma *03/11/2014*	*Fecha y firma* *02/03/2015*	*Fecha y firma* *06/03/2015*
Raquel Gandón Chapela Técnica Superior de Calidad	Marta Fernández Prieto Vicedecana de la Facultad de Derecho	Roberto O. Bustillo Bolado Decano de la Facultad de Derecho
José Miguel Dorribo Rivera Técnico Superior de Calidad	M.ª Dolores Fernández Fustes Secretaria de la Facultad de Derecho	M.ª Dolores Fernández Fustes Secretaria de la Facultad de Derecho

Proceso

Gestión de la calidad y mejora continua.

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	FECHA	REDACCIÓN	MOTIVO DE LAS PRINCIPALES MODIFICACIONES
00	15/05/2008	Área de Calidad	Creación del procedimiento (documentación marco) PA-03 « Satisfacción de los grupos de interés » del SGIC de los centros.
00	01/02/2010	Unidad de Estudios y Programas	Creación del procedimiento MC08-PR01 « Evaluación de la satisfacción de los usuarios o usuarias de los servicios de gestión » del sistema de calidad del ámbito de gestión.
01-03	2008-2011	Comisiones de garantía de calidad de los centros	Intervalo de modificaciones realizadas por los centros, en el ámbito de sus SGIC, en base fundamentalmente a las recomendaciones establecidas en los informes de evaluación de los sistemas de calidad, remitidos desde ACSUG.
04	03/11/2014	Raquel Gandón y José Miguel Dorribo (Área de Apoyo a la Docencia y Calidad)	Evolución completa del procedimiento: nueva codificación, trama de redacción y estructura; nuevos contenidos en relación a la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés. Integra y sustituye a los procedimientos: • MC08-PR01 « Evaluación de la satisfacción de los usuarios y usuarias de los servicios de gestión » del sistema de calidad en el ámbito de gestión, e • PC-11 « Inserción laboral ». Modificación del título y código: pasa de PA03 a MC-05 P1 «Satisfacción de las usuarias y usuarios».

Índice

I OBJETO 2
II ALCANCE 3
III REFERENCIAS 3
IV DESARROLLO 5
V ANEXOS 12

I OBJETO

Definir la metodología que permita

- comprender las necesidades y expectativas (actuales y futuras) de las usuarias y usuarios (en general, de los grupos de interés), y
- realizar el seguimiento de la información relativa a su percepción con respecto al cumplimiento de sus requisitos

de forma que sea posible medir su satisfacción.

II ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las usuarias y usuarios en el ámbito del

- sistema de garantía interna de calidad de los centros y titulaciones, y del
- sistema de gestión de la calidad en el ámbito de gestión

de la Universidade de Vigo.

Nota: El procedimiento es obligatorio para todos los servicios, oficinas, administraciones y unidades que tengan responsabilidades en los procesos claves incluidos en el sistema de calidad en el ámbito de gestión de la Universidade de Vigo. Para el resto de unidades organizativas podrá ser una guía de actuación en el supuesto de tener que realizar actividades de evaluación de la satisfacción de las usuarias y usuarios con los servicios que prestan.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

Legislación

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

- RD 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

- RD 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

- Estatutos de la Universidade de Vigo.

- Resolución Rectoral de la Universidade de Vigo, de 21 de mayo de 2014, por la que se modifica la Resolución del 7 de mayo de 2014, de delegación de competencias.

Normas y estándares de calidad

- ENQA: Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.
  - 1.2 Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos
  - 1.6 Sistemas de información

- ACSUG, ANECA y AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición y documentación de los Sistemas de garantía interna de la calidad de la formación universitaria.
    - Directriz 6. Desarrollo de los programas formativos y otras actuaciones orientadas al aprendizaje del estudiantado.
    - Directriz 9. Resultados para la mejora de los programas formativos

- ACSUG: Programa de Seguimiento de títulos oficiales.

- Norma UNE-EN ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

- Norma UNE-EN ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos.

- Norma UNE 66176: Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del (a) cliente.

Otros documentos de referencia

- Plan Avante de la Universidade de Vigo.

- Universidade de Vigo: *Manual de linguaxe inclusiva no ámbito universitario.*

III.2. Definiciones

- Comisiones de titulación: comisiones con responsabilidad en el desarrollo de la titulación (comisiones académicas de título, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros,...)
(Directrices xerais para o Seguimento de títulos oficiais de grao e máster da Universidade de Vigo).

- Grupo de interés: persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.
(UNE-EN ISO 9000)

- Medición directa: proceso de obtención de la opinión del grupo de interés sobre su percepción con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización.
(UNE 66176).
Ejemplos de mediciones directas son los cuestionarios, encuestas, grupos de discusión, comunicación directa con los grupos de interés...

- Medición indirecta: proceso de obtención de información relacionada con el cumplimiento de los requisitos de los grupos de interés por parte de la organización.
(UNE 66176).
Ejemplos de mediciones indirectas son los informes de organizaciones de usuarios, estudios de sector, industria o mercado, informes del personal en relación con el usuario, evaluaciones de los grupos de interés o de terceras partes, indicadores de medición de los servicios...

- Responsable de actividad: órgano o cargo responsable de la realización de la actividad de evaluación.

- Satisfacción del cliente (usuario o grupo de interés): percepción del cliente (usuario o grupo de interés) sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
(UNE-EN ISO 9000)

  Nota 1: Las quejas de los grupos de interés son un indicador habitual de una baja satisfacción, pero la ausencia de las mismas no implica una elevada satisfacción de los grupos de interés (Norma UNE-EN ISO 9000).

  Nota 2: Incluso cuando los requisitos de los grupos de interés se han acordado con ellos y éstos han sido cumplidos, esto no asegura una elevada satisfacción de los grupos de interés (Norma UNE-EN ISO 9000).

- Usuario/a: organización o persona que recibe un producto o un servicio (sinónimo de cliente).
(UNE-EN ISO 9000)
El uso del término es tradicional en las administraciones públicas.

III.3. Abreviaturas y siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

- AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- CGIC: Comisión de Garantía Interna de Calidad
- ENQA: European Association for Quality Assurance in Higher Education (Red Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior)
- PAESU: Plan anual de evaluación de satisfacción de los usuarios/as
- PAS: personal de administración y servicios
- PDI: personal docente e investigador
- POG: Plan Operativo de Gestión
- RD: Real decreto
- RR: Resolución rectoral
- SGIC: Sistema de garantía interna de calidad
- UEP: Unidad de Estudios y Programas

IV DESARROLLO

IV.1. Finalidad del proceso

Obtener, de forma eficaz y eficiente, la información suficiente, precisa y fiable para llevar a cabo la mejora de los procesos y servicios que contribuyen a mantener el máximo grado de satisfacción de los grupos de interés.

IV.2. Responsable del proceso

- Coordinador/a de la Unidad de Estudios y Programas (ámbito de gestión)
- Vicedecanato o Subdirección con competencias en calidad (ámbito docente)

IV.3. Indicadores

Los indicadores asociados a este proceso están identificados y definidos en el procedimiento DE-02 P1 «Seguimiento y medición».

IV.4. Diagrama de flujo

Generalidades:
En general, el seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés incluye:

- el proceso de gestión de QSF, recogido en el procedimiento MC-02 P1 «Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones», y
- el proceso de evaluación de la satisfacción de los grupos de interés, que utiliza técnicas de análisis y recogida de información adecuadas al perfil de los grupos de interés y a los recursos disponibles, como se describe en este procedimiento.

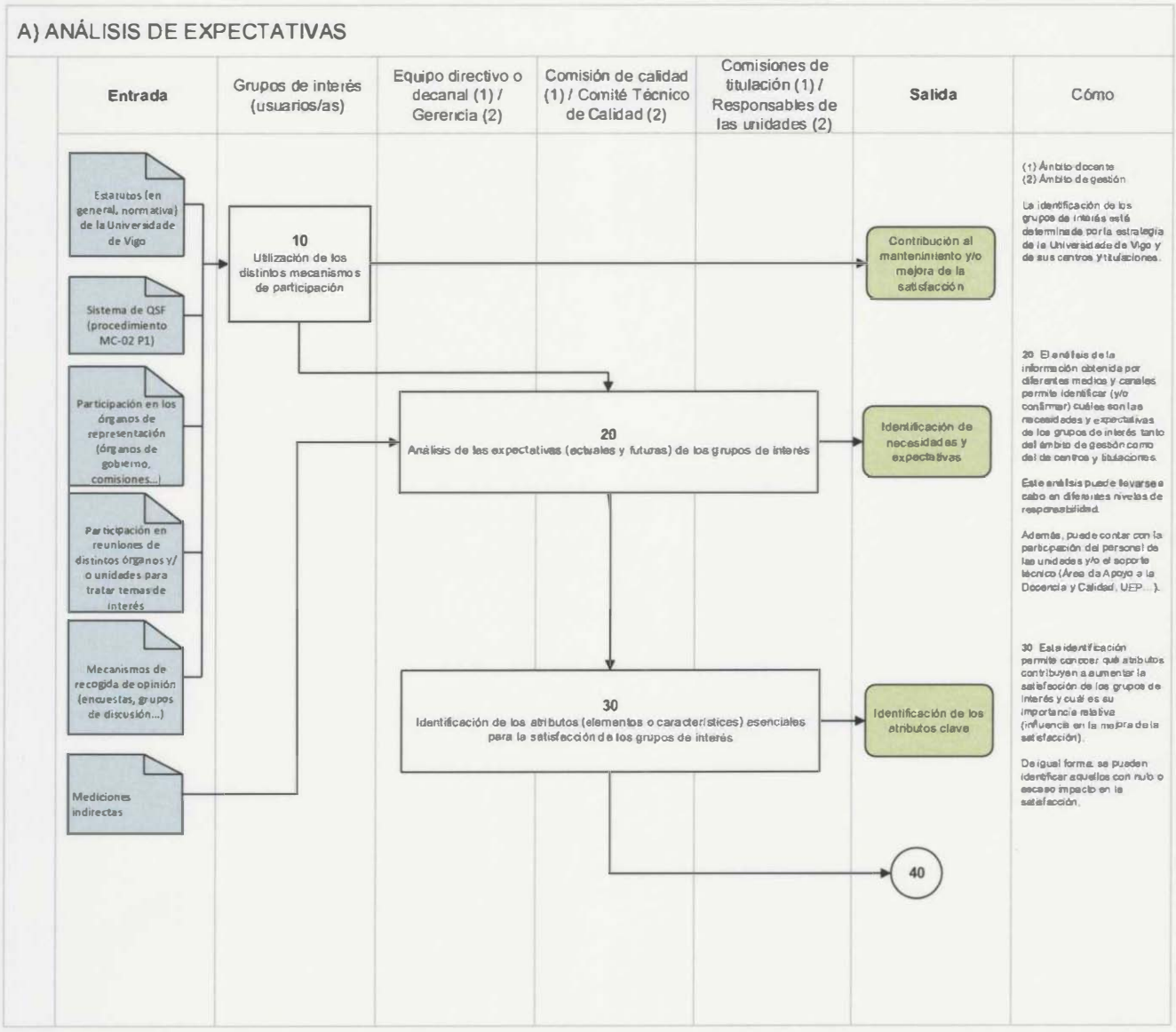
Además, existen otros mecanismos de participación con los que cuentan los diferentes grupos de interés (según se describe más abajo en el diagrama de flujo) que permiten potenciar, favorecer y contribuir a incrementar la percepción con respecto a su nivel de satisfacción.

Análisis de expectativas

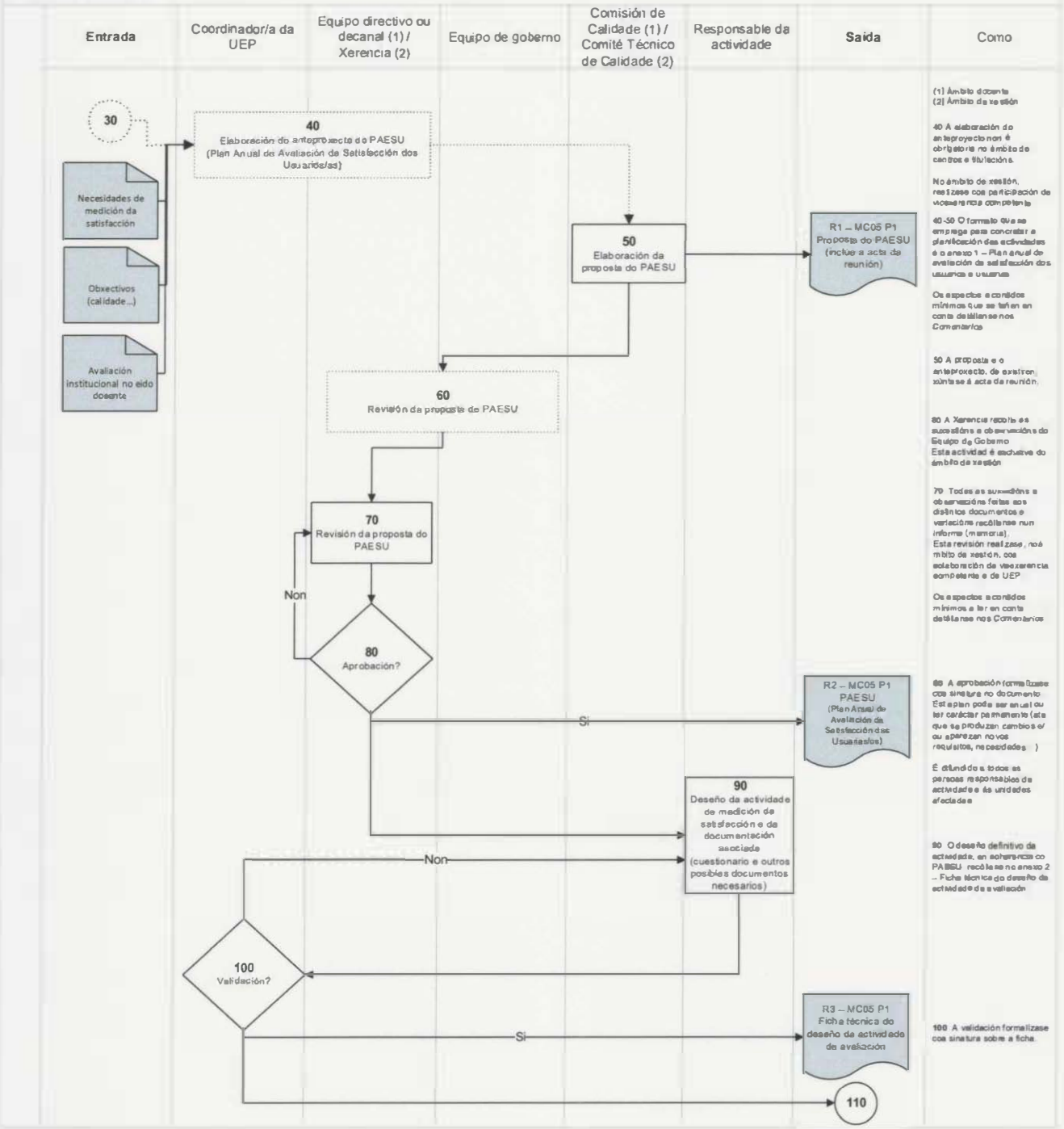
Un requisito previo para abordar por primera vez un proceso de medición de la satisfacción es efectuar un análisis de la demanda (análisis de expectativas), de forma que se identifiquen cuáles son los aspectos esenciales de los servicios, las expectativas de las usuarias y usuarios en relación con cada uno de ellos y su importancia relativa.

Este análisis puede repetirse:

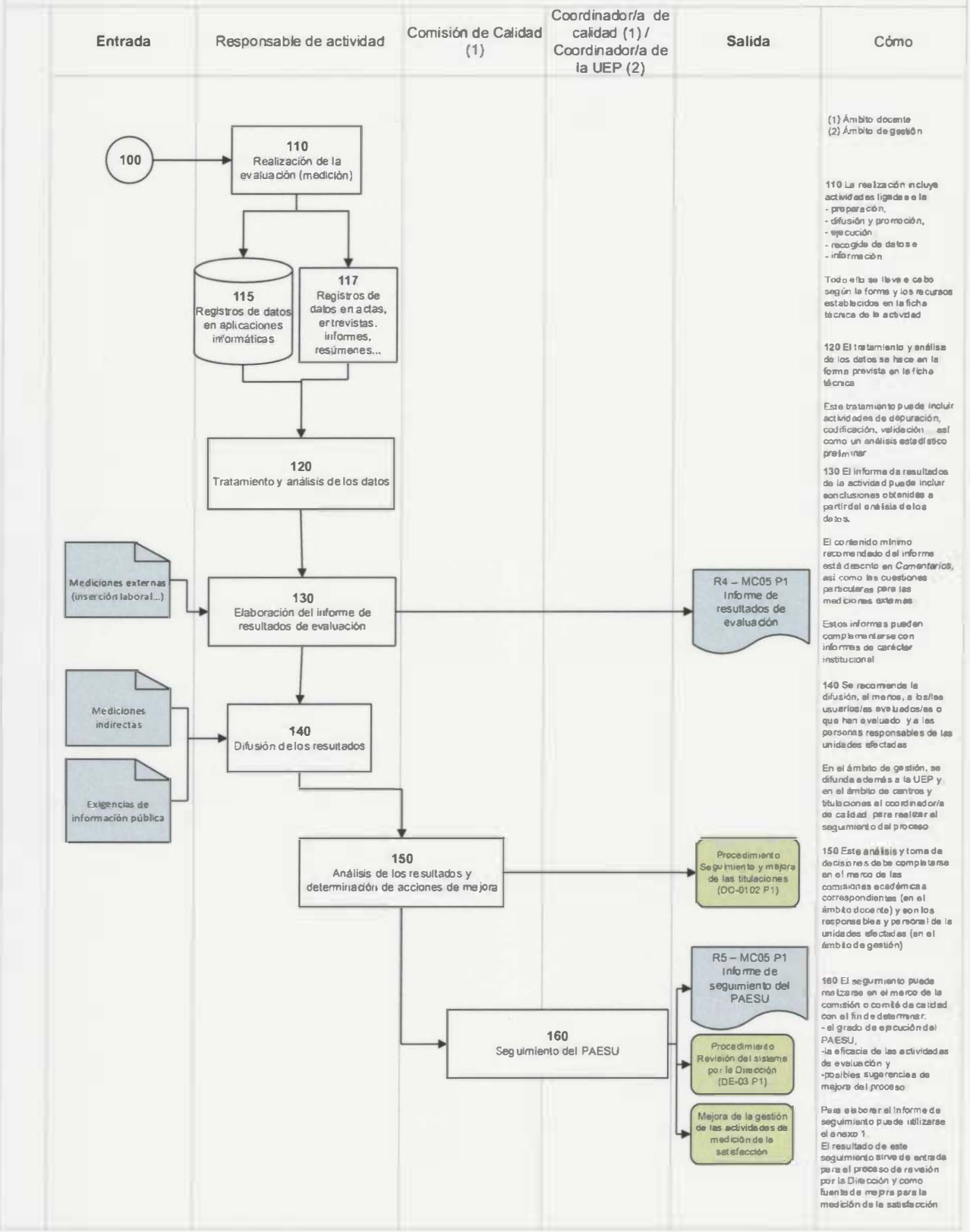
- Periódicamente, si así se determina (por ejemplo, en las cartas de servicio), y en función de las características del servicio,
- Cuando se produzcan cambios relevantes en las necesidades y expectativas de las usuarias y usuarios.


A) ANÁLISIS DE EXPECTATIVAS
Entrada
Grupos de interés (usuarios/as)
Equipo directivo o decanal (1) / Gerencia (2)
Comisión de calidad (1) / Comité Técnico de Calidad (2)
Comisiones de titulación (1) / Responsables de las unidades (2)
Salida
Cómo
Estatutos (en general, normativa) de la Universidade de Vigo
Sistema de QSF (procedimiento MC-02 P1)
Participación en los órganos de representación (órganos de gobierno, comisiones...)
Participación en reuniones de distintos órganos y/o unidades para tratar temas de interés
Mecanismos de recogida de opinión (encuestas, grupos de discusión...)
Mediciones indirectas
10
Utilización de los distintos mecanismos de participación
20
Análisis de las expectativas (actuales y futuras) de los grupos de interés
30
Identificación de los atributos (elementos o características) esenciales para la satisfacción de los grupos de interés
Contribución al mantenimiento y/o mejora de la satisfacción
Identificación de necesidades y expectativas
Identificación de los atributos clave
40
(1) Ámbito docente
(2) Ámbito de gestión
La identificación de los grupos de interés está determinada por la estrategia de la Universidade de Vigo y de sus centros y titulaciones.
20 El análisis de la información obtenida por diferentes medios y canales permite identificar (y/o confirmar) cuáles son las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto del ámbito de gestión como del de centros y titulaciones.
Este análisis puede llevarse a cabo en diferentes niveles de responsabilidad.
Además, puede contar con la participación del personal de las unidades y/o el soporte técnico (Área de Apoyo a la Docencia y Calidad, UEP...).
30 Esta identificación permite conocer qué atributos contribuyen a aumentar la satisfacción de los grupos de interés y cuál es su importancia relativa (influencia en la mejora de la satisfacción).
De igual forma, se pueden identificar aquellos con nulo o escaso impacto en la satisfacción.

B) PLANIFICACIÓN DA MEDICIÓN DA SATISFACCIÓN



C) DESARROLLO DE LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



Comentarios:

- **Etapa 50 (40):** elaboración de la propuesta (anteproyecto) del PAESU

En la elaboración de este plan se han de considerar:
- las necesidades de medición y los objetivos del POG y/o de los centros y titulaciones,
- las actividades institucionales o centralizadas de medición de la satisfacción (comunes a todos los centros y titulaciones), que han de recogerse obligatoriamente,
- las nuevos áreas de procesos que se incorporarán al sistema de gestión de calidad del ejercicio,
- la coherencia y optimización de las distintas actividades de medición (por ejemplo, el hecho de evitar que 2 actividades dirigidas al mismo grupo de interés que midan los mismos aspectos),
- los costes, beneficios y eficacia de las distintas metodologías, en función del grupo de interés y de la actividad a evaluar.

Además, se han de tener en cuenta las propuestas y sugerencias de las personas responsables de la actividad que, potencialmente, interesa evaluar (coordinaciones de titulaciones, responsables de las unidades, comisiones académicas...).

En base a ello, el PAESU ha de incluir, al menos:
- la referencia o código de la actividad (ej.: 2014PAESU/01...)
- las/os usuarias/os (población...) a evaluar
- el aspecto a evaluar (la prestación de un servicio, la satisfacción...)
- la metodología a utilizar para la evaluación (encuestas, entrevistas, grupos de discusión...)
- los recursos necesarios (aplicaciones informáticas, herramientas...)
- la persona responsable de la actividad de evaluación
- el periodo de recogida de los datos
- el plazo de presentación de los resultados (disponibilidad del informe o informes)

- **Etapa 70:** revisión de la propuesta del PAESU

El informe (memoria) resultante de esta revisión no se ajusta a ningún formato específico, pero, en el ámbito de gestión, debe tener los contenidos mínimos siguientes:
- información sobre la elaboración: documentación y criterios con los que se elaboró el proyecto (de PAESU)
- medios de recogida de información: indicación de los medios con los que se elaboró el proyecto.
- sugerencias, recomendaciones y observaciones realizadas al proyecto
- cambios introducidos: se especifican los cambios introducidos en el proyecto una vez evaluadas las sugerencias, recomendaciones y observaciones hechas al mismo.
- fecha y firma del informe, en relación a las personas responsables de elaboración, revisión y aprobación.

En el ámbito docente de centros y titulaciones, estos contenidos pueden ser tomados como recomendaciones.

- **Etapa 90-100:** diseño de la actividad de medición de la satisfacción y de la documentación asociada (cuestionario y otros posibles documentos necesarios)

El diseño de las actividades institucionales centralizadas es realizado por la persona responsable de actividad, con la colaboración, si es necesario, del Área de Apoyo a la Docencia y Calidad y/o la UEP (ámbito de gestión).

- **Etapa 130:** elaboración del informe de resultados de evaluación

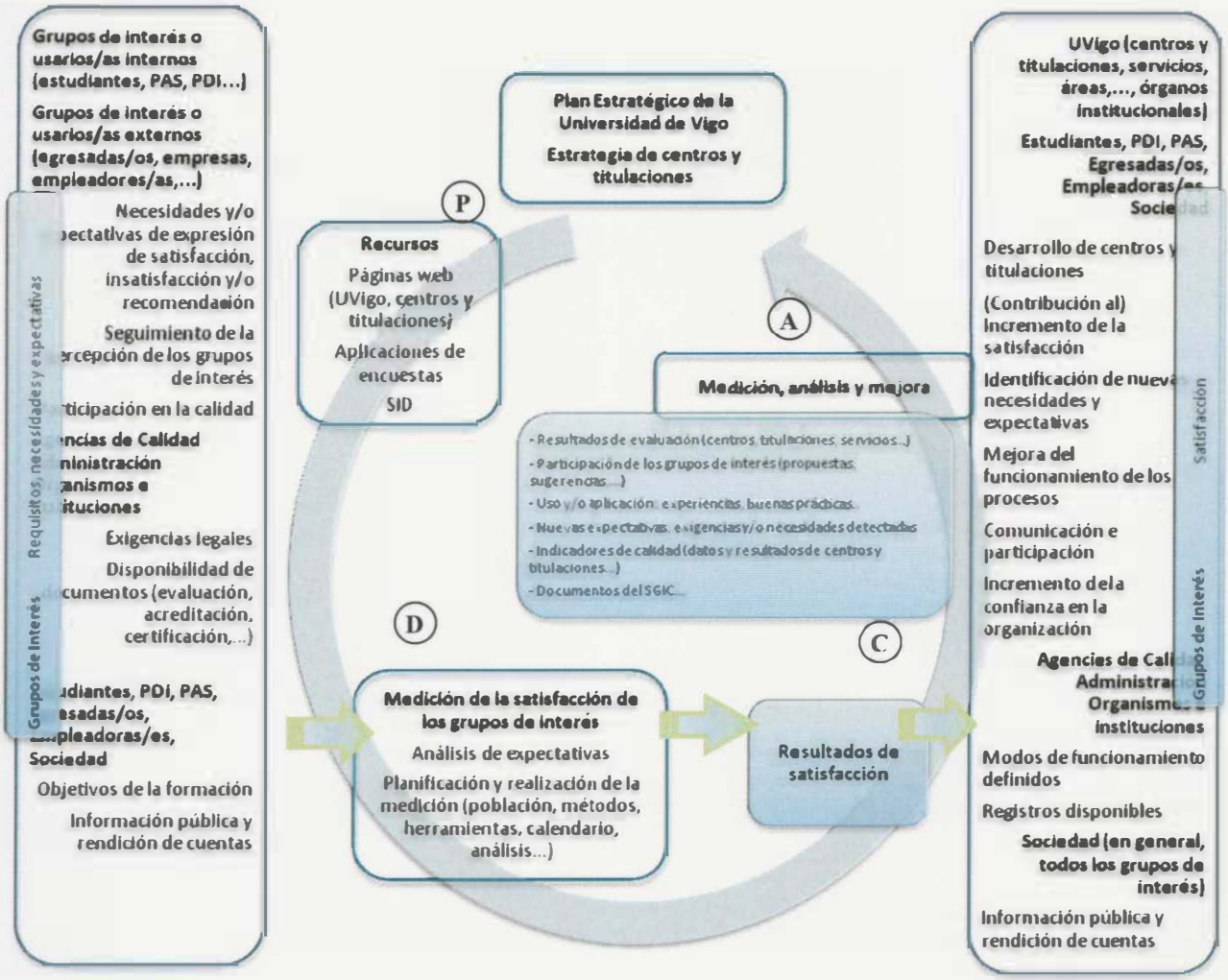
Los informes de resultados no se ajustan necesariamente a un formato específico, pero se recomiendan los contenidos mínimos siguientes:
- Introducción: incluirá la denominación o descripción de la evaluación, su referencia o código (según el PAESU o la ficha técnica), así como la población evaluada y los objetivos de la evaluación.

- Material y método: se incluirán los aspectos metodológicos relevantes y la forma de administración del guion y/o cuestionario (la información a incluir dependerá de la metodología de evaluación utilizada –ver anexo 2-).
- Participación: se incluirá el período efectivo de recogida de los datos y los resultados de participación.
- Resultados: se reflejarán con un orden lógico, estructurados por dimensiones, ítems, características, indicadores…evaluados por las/os usuarias/os. La descripción de los resultados será apoyada mediante tablas y/o gráficos.
- Conclusiones: cuando proceda, se realizará un resumen de los principales resultados obtenidos, que podría incluir recomendaciones.
- Datos descriptivos del informe:
    - Fecha de elaboración.
    - Responsables de elaboración y de aprobación, si procede.
- Anexos: incluirá la ficha técnica de la actividad y el guion o cuestionario(s) utilizados. También se incluirán todas las tablas de datos no contenidos en el apartado de resultados, a modo de información complementaria.

Se recomienda un índice de contenidos, tablas y gráficos.

En el caso de las mediciones o estudios realizadas por entidades externas (ACSUG…), como las relativas a la **inserción laboral**, los resultados recibidos pueden considerarse como el informe de resultados de evaluación, salvo que se considere oportuno elaborar un informe complementario interno (que se adjuntaría al anterior).

IV.5. Ciclo de mejora continua del proceso (PDCA)



(P) Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos, necesidades y expectativas de los grupos de interés y las políticas de la organización.

(D) Desarrollar (hacer): implantar los procesos.

(C) Controlar (verificar): realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos, necesidades y expectativas, e informar de los resultados.

(A) Actuar (aprender): tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

(UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

Anexo 1: Plan anual de evaluación de satisfacción de las usuarias y usuarios (PAESU) / Informe de seguimiento.

Anexo 2: Ficha técnica del diseño de la actividad de evaluación.

Registros

Identificación del registro		Soporte original	¿Disponible en aplicación SGIC-STO?	Responsable de custodia (órgano / puesto)	Duración	Clasificación (*)
Código	Denominación					
R1 - MC05 P1	Propuesta del PAESU (incluye el anteproyecto y el acta de reunión del comité / comisión de calidad)	Electrónico	Sí	UEP (ámbito de gestión) Secretaría del centro (ámbito docente)	6 años	-
R2 - MC05 P1	PAESU Plan anual de evaluación de la satisfacción de las usuarias y usuarios (incluye la memoria de recogida de sugerencias y observaciones)	Electrónico	Sí	UEP (ámbito de gestión) Secretaría del centro (ámbito docente)	6 años	-
R3 - MC05 P1	Ficha técnica del diseño de la actividad de evaluación	Electrónico	Sí	UEP (ámbito de gestión) Secretaría del centro (ámbito docente)	6 años	-
R4 - MC05 P1	Informe de resultados de evaluación (puede incluir los registros de datos)	Electrónico	Sí	UEP (ámbito de gestión) Secretaría del centro (ámbito docente)	6 años	-
R5 - MC05 P1	Informe de seguimiento del PAESU	Electrónico	Sí	UEP (ámbito de gestión) Secretaría del centro (ámbito docente)	6 años	-

(*) A cubrir solo en caso de que el registro esté sujeto a condiciones de permanencia adicionales al periodo de archivo de gestión (es decir, cuando es necesaria su transferencia posterior al archivo general).