MANUAL DE PROCEDEMENTOS DE CALIDADE

PROCEDEMENTO

Satisfacción das usuarias e usuarios

CÓDIGO MC-05 P1 ÍNDICE 04

Universida de Vigo

Facultade de Dereito

PROCEDEMENTO

Satisfacción das usuarias e usuarios

CÓDIGO MC-05 P1 ÍNDICE 04

REDACCIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Apoio á Docencia e Calidade	Comisión de Garantía de Calidade	Xunta de centro
Data e sinatura *03/11/2014*	*Data e sinatura* *02/03/2015*	*Data e sinatura* *06/03/2015*
Raquel Gandón Chapela Técnica Superior de Calidade	Marta Fernández Prieto Vicedecana da Facultade de Dereito	Roberto O. Bustillo Bolado Decano da Facultade de Dereito
José Miguel Dorribo Rivera Técnico Superior de Calidade	M.ª Dolores Fernández Fustes Secretaria da Facultade de Dereito	M.ª Dolores Fernández Fustes Secretaria da Facultade de Dereito

Proceso

Xestión da calidade e mellora continua.

Histórico de evolucións

ÍNDICE	DATA	REDACCIÓN	MOTIVO DAS PRINCIPAIS MODIFICACIÓNS
00	15/05/2008	Área de Calidade	Creación do procedemento (documentación marco) PA-03 «Satisfacción dos grupos de interese » do SGIC dos centros.
00	01/02/2010	Unidade de Estudos e Programas	Creación do procedemento MC08-PR01 « Avaliación da satisfacción dos usuarios ou usuarias dos servizos de xestión » do sistema de calidade do ámbito de xestión.
01-03	2008-2011	Comisións de garantía de calidade dos centros	Intervalo de modificacións realizadas polos centros, no ámbito dos seus SGIC, baseadas fundamentalmente nas recomendacións establecidas nos informes de avaliación dos sistemas de calidade remitidos desde a ACSUG.
04	03/11/2014	Raquel Gandón e José Miguel Dorribo (Área de Apoio á Docencia e Calidade)	Evolución completa do procedemento: nova codificación, trama de redacción e estrutura; novos contidos en relación coa avaliación da satisfacción dos grupos de interese. Integra e substitúe os procedementos: • MC08-PR01 « Avaliación da satisfacción dos usuarios e usuarias dos servizos de xestión » do sistema de calidade no ámbito de xestión, e • PC-11 « Inserción laboral ». Modificación do título e do código: pasa de PA03 a MC-05 PI « Satisfacción das usuarias e usuarios ».

Índice

I OBXECTO 3
II ALCANCE 3
III REFERENCIAS 3
IV DESENVOLVEMENTO 5
V ANEXOS 12

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permita

- comprender as necesidades e as expectativas (actuais e futuras) das usuarias e usuarios (en xeral, dos grupos de interese), e
- realizar o seguimento da información relativa á súa percepción con respecto ao cumprimento dos seus requisitos

de forma que sexa posible medir a súa satisfacción.

II ALCANCE

Este procedemento aplicaráselles ás usuarias e usuarios nos ámbitos do

- sistema de garantía interna de calidade dos centros e titulacións, e do
- sistema de xestión da calidade no ámbito de xestión

da Universidade de Vigo.

Nota: o procedemento é obrigatorio para todos os servizos, oficinas, administracións e unidades que teñan responsabilidades nos procesos clave incluídos no sistema de calidade no ámbito de xestión da Universidade de Vigo. Para o resto de unidades organizativas poderá ser unha guía de actuación no suposto de ter que realizar actividades de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios cos servizos que prestan.

III REFERENCIAS

III.1. Normas

Lexislación

- Lei orgánica 4/2007, do 12 de abril, pola que se modifica a Lei orgánica 6/2001, do 21 de decembro, de universidades.

- RD 861/2010, do 2 de xullo, polo que se modifica o RD 1393/2007, do 29 de outubro, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais.

- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (LOPD).

- RD 951/2005, de 29 de xullo, polo que establece o marco xeral para a mellora da calidade na Administración Xeral do Estado.

- Estatutos da Universidade de Vigo.

- Resolución reitoral da Universidade de Vigo, do 21 de maio de 2014, pola que se modifica a Resolución do 7 de maio de 2014, de delegación de competencias.

Normas e estándares de calidade

- ENQA: Criterios e directrices para a garantía de calidade no Espazo Europeo de Educación Superior.

- 1.2 Aprobación, control e revisión periódica dos programas e títulos
- 1.6 Sistemas de información.

- ACSUG, ANECA e AQU: Programa FIDES-AUDIT. Documento 02: Directrices, definición e documentación dos sistemas de garantía interna da calidade da formación universitaria.
  - Directriz 6. Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudantado.
  - Directriz 9. Resultados para a mellora dos programas formativos.

- ACSUG: Programa de seguimento de títulos oficiais.

- Norma UNE-EN ISO 9000: Sistemas de xestión da calidade. Fundamentos e vocabulario.

- Norma UNE-EN ISO 9001: Sistemas de xestión da calidade. Requisitos.

- Norma UNE 66176: Sistemas de xestión da calidade. Guía para a medición, seguimento e análise da satisfacción do(a) cliente.

Outros documentos de referencia

- Plan Avante da Universidade de Vigo.

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

III.2. Definicións

- Comisións de titulación: comisións con responsabilidade no desenvolvemento da titulación (comisións académicas da titulación, de docencia, de coordinación de títulos impartidos en varios centros…).
  (Directrices xerais para o seguimento de títulos oficiais de grao e mestrado da Universidade de Vigo).

- Grupo de interese : persoa ou grupo que ten un interese no desempeño ou no éxito dunha organización.
  (UNE-EN ISO 9000)

- Queixa : expresión de insatisfacción feita a unha organización con respecto aos seus produtos ou servizos, ao propio proceso de tratamento das queixas, onde se espera unha resposta ou resolución explícita ou implícita.
  (UNE- ISO 10002).

- Medición directa : proceso de obtención da opinión do grupo de interese sobre a súa percepción con respecto ao cumprimento dos requisitos por parte da organización.
  (UNE 66176).
  Exemplos de medicións directas son os cuestionarios, enquisas, grupos de discusión, comunicación directa cos grupos de interese...

- Medición indirecta : proceso de obtención de información relacionada co cumprimento dos requisitos dos grupos de interese por parte da organización.
  (UNE 66176).
  Exemplos de medicións indirectas son os informes de organizacións de usuarios, estudos de sector, industria ou mercado, informes do persoal en relación co usuario, avaliacións dos grupos de interese ou de terceiras partes, indicadores de medición dos servizos...

- Responsable de actividade : órgano ou cargo responsable da realización da actividade de avaliación.

- Satisfacción do cliente (usuario ou grupo de interese) : percepción do cliente (usuario ou grupo de interese)sobre o grado en que se cumpriron os seus requisitos.
  (UNE-EN ISO 9000)

  Nota 1: as queixas dos grupos de interese son un indicador habitual dunha baixa satisfacción, pero a ausencia destas non implica unha elevada satisfacción dos grupos de interese.

  Nota 2: mesmo cando os requisitos dos grupos de interese se acordaron con eles e estes se cumpriron, isto non asegura unha elevada satisfacción dos grupos de interese.
  (Norma UNE-EN ISO 9000)

- Usuario/a : organización ou persoa que recibe un produto ou un servizo (sinónimo de cliente). (Norma UNE-EN ISO 9000)
O uso do termo é tradicional nas administracións públicas.

III.3. Abreviaturas e siglas

- ACSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
- ANECA : Axencia Nacional de Avaliación da Calidade e Acreditación
- AQU : Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya
- CGIC : Comisión de Garantía Interna de Calidade
- ENQA : European Association for Quality Assurance in Higher Education (Rede Europea para a Garantía da Calidade na Educación Superior)
- PAESU : Plan anual de avaliación da satisfacción dos usuarios/as
- PAS : persoal de administración e servizos
- PDI : persoal docente e investigador
- POX : Plan operativo de xestión
- RD : Real decreto
- RR : Resolución reitoral
- SGIC : sistema de garantía interna de calidade
- UEP : Unidade de Estudos e Programas

IV DESENVOLVEMENTO

IV.1. Finalidade do proceso

Obter, de forma eficaz e eficiente, a información suficiente, precisa e fiable para levar a cabo a mellora dos procesos e servizos que contribúen a manter o máximo grao de satisfacción dos grupos de interese.

IV.2. Responsable do proceso

- Coordinador/a da Unidade de Estudos e Programas (ámbito de xestión)
- Vicedecanato ou subdirección con competencias en calidade (ámbito docente)

IV.3. Indicadores

Os indicadores asociados a este proceso están identificados e definidos no procedemento DE-02 P1 «Seguimento e medición».

IV.4. Diagrama de fluxo

Xeneralidades:
En xeral, o seguimento da satisfacción dos grupos de interese inclúe:

- o proceso de xestión das QSP, recollido no procedemento MC-02 P1 «Xestión de queixas, suxestións e parabéns», e
- o proceso de avaliación da satisfacción dos grupos de interese, que utiliza técnicas de análises e recollida de información adecuadas ao perfil dos grupos de interese e aos recursos dispoñibles, como se describe neste procedemento.

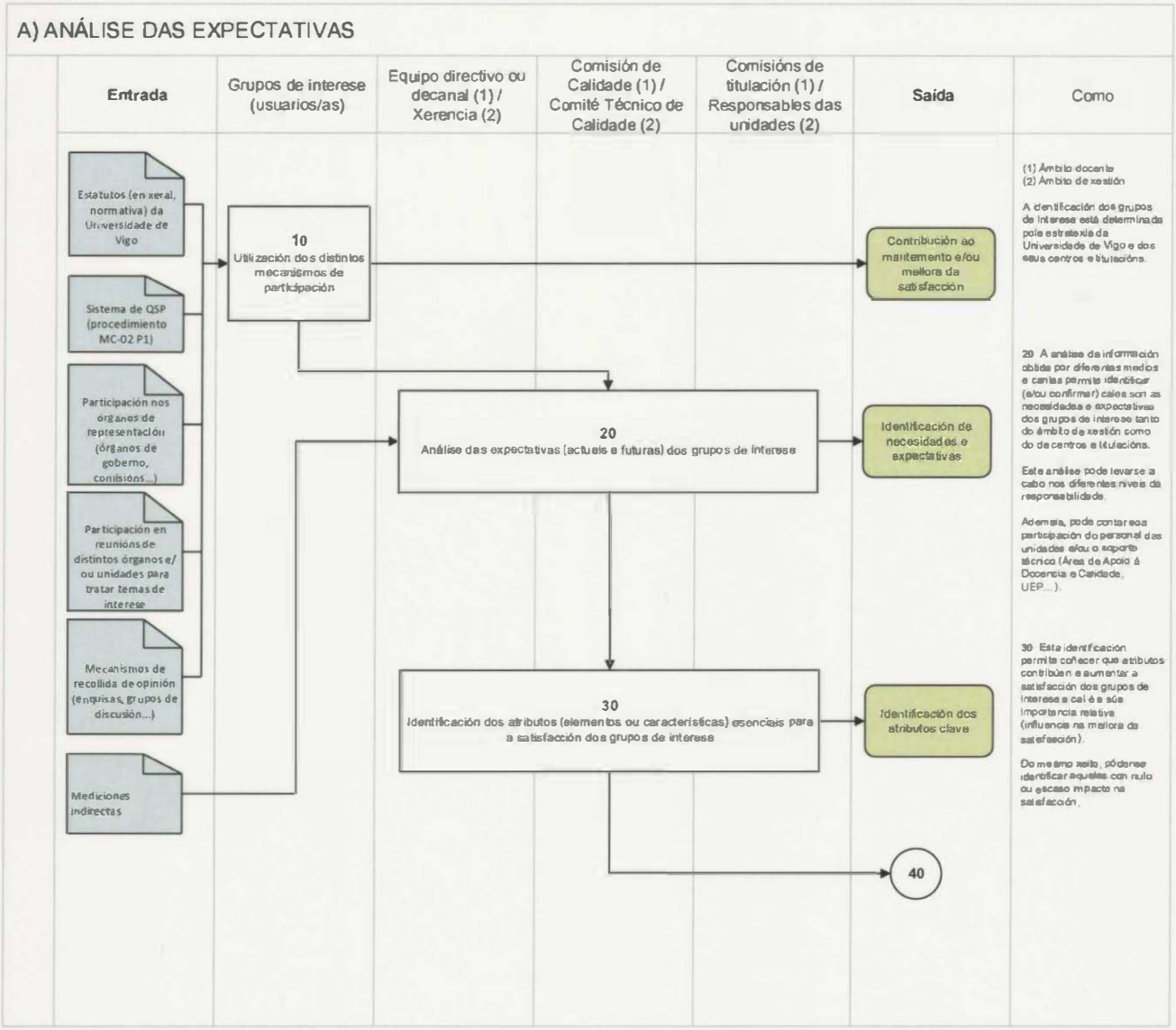
Ademais, existen outros mecanismos de participación cos que contan os diferentes grupos de interese (segundo se describe máis abaixo no diagrama de fluxo) que permiten potenciar, favorecer e contribuír a incrementar a percepción con respecto ao seu nivel de satisfacción.

Análise das expectativas

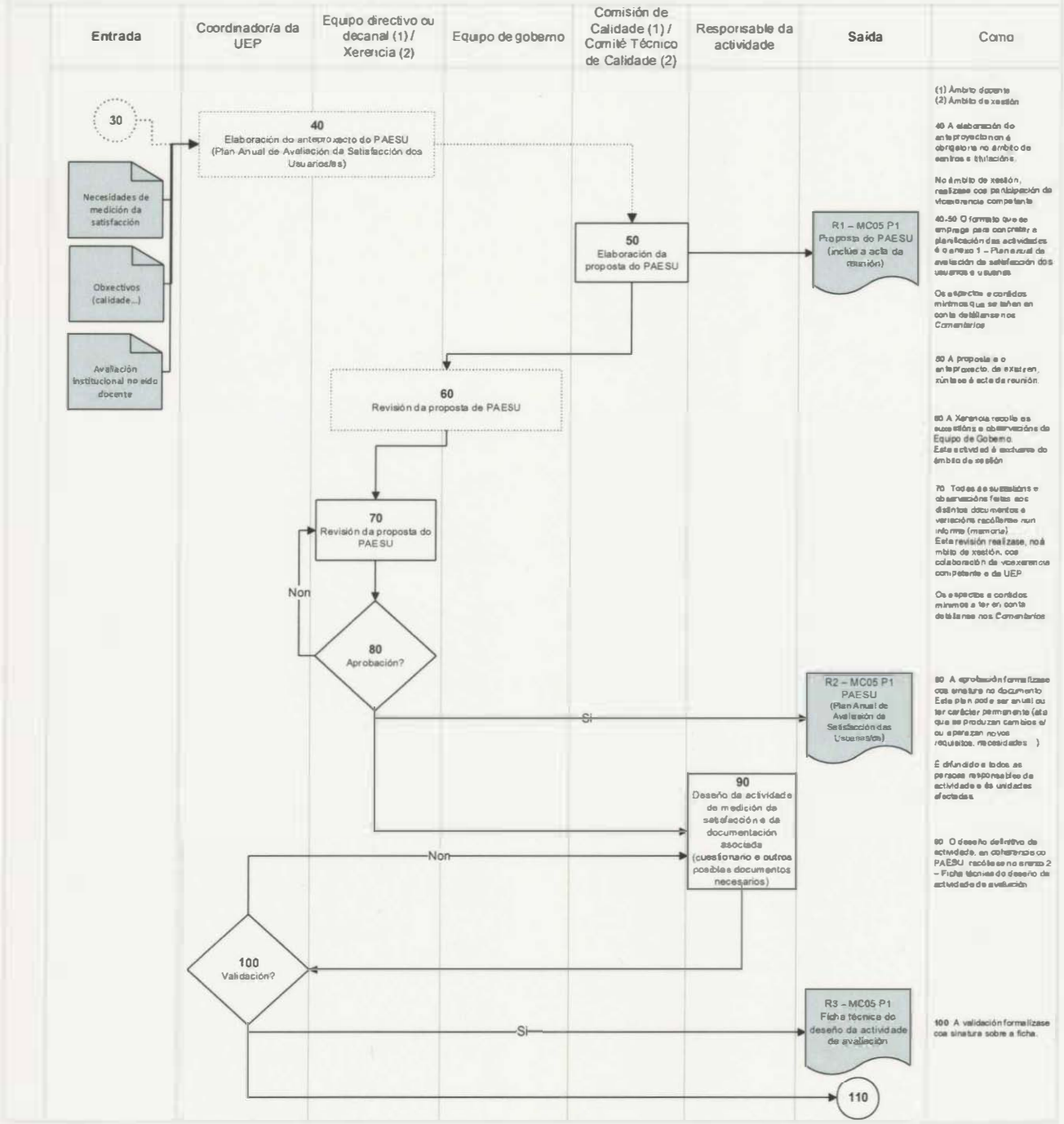
Un requisito previo para tratar por primeira vez un proceso de medición da satisfacción é efectuar unha análise da demanda (análise das expectativas), de forma que se identifiquen cales son os aspectos esenciais dos servizos, as expectativas das usuarias e usuarios en relación con cada un deles e a súa importancia relativa.

Esta análise pode repetirse:

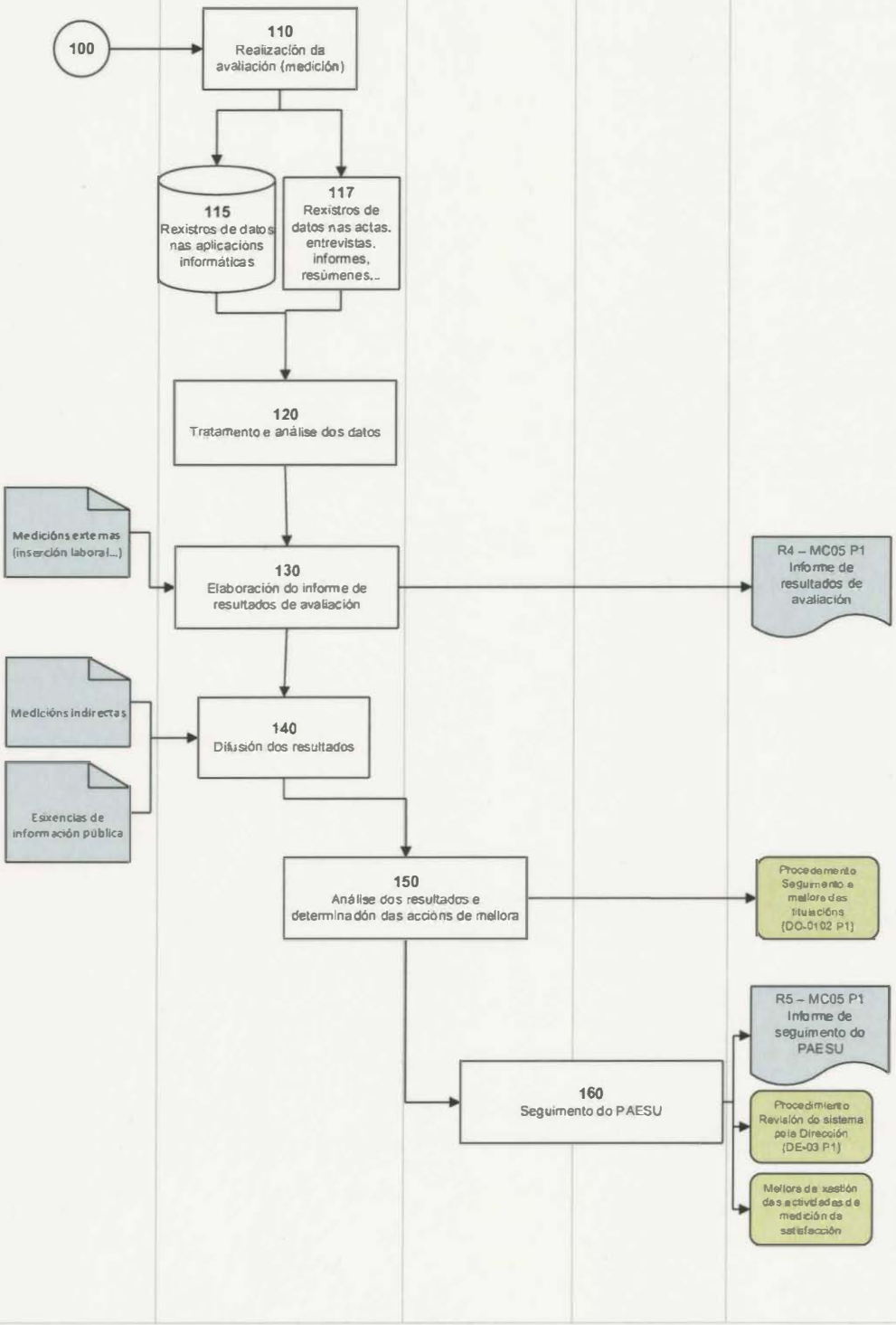
- Periodicamente, se así se determina (por exemplo, nas cartas de servizo), e en función das características do servizo.
- Cando se produzan cambios relevantes nas necesidades e expectativas das usuarias e usuarios.



B) PLANIFICACIÓN DA MEDICIÓN DA SATISFACCIÓN



C) DESENVOLVEMENTO DA MEDICIÓN, ANÁLISE E MELLORA



Comentarios:

- **Etapa 50 (40):** elaboración da proposta (anteproxecto) do PAESU

Na elaboración deste plan deberán considerarse:

- As necesidades de medición e os obxectivos do POX e dos centros e titulacións.
- As actividades institucionais ou centralizadas de medición da satisfacción (comúns a todos os centros e titulacións), que han de recollerse obrigatoriamente.
- As áreas de proceso que se incorporarán ao sistema de xestión de calidade no exercicio.
- A coherencia e a optimización das distintas actividades de medición (por exemplo, o feito de evitar que dúas actividades dirixidas ao mesmo grupo de interese que midan os mesmos aspectos).
- Os custos, beneficios e eficacia das distintas metodoloxías, en función do grupo de interese e da actividade que se vai avaliar.

Ademais, deberanse ter en conta as propostas e as suxestións das persoas responsables da actividade que, potencialmente, interesa avaliar (coordinacións das titulacións, responsables das unidades, comisións académicas...).

Baseándose niso, o PAESU ten que incluír, polo menos:

- A referencia ou código da actividade (ex.: 2014PAESU/01...).
- As usuarias/os (poboación...) que se vai avaliar.
- O aspecto que se vai avaliar (a prestación dun servizo, a satisfacción...).
- A metodoloxía utilizada para a avaliación (enquisas, entrevistas, grupos de discusión...).
- Os recursos necesarios (aplicacións informáticas, ferramentas...).
- A persoa responsable da actividade de avaliación.
- O período de recollida dos datos.
- O prazo de presentación dos resultados (dispoñibilidade do informe ou informes).

- **Etapa 70:** revisión da proposta do PAESU

O informe (memoria) resultante desta revisión non se axusta a ningún formato específico, mais, no ámbito de xestión, debe ter os contidos mínimos seguintes:

- Información sobre a elaboración: documentación e criterios cos que se elaborou o proxecto (de PAESU).
- Medios de recollida da información: indicación dos medios cos que se elaborou o proxecto.
- Suxestións, recomendacións e observacións realizadas ao proxecto.
- Cambios introducidos: especifícanse os cambios introducidos na proposta unha vez avaliadas as suxestións, recomendacións e observacións feitas a este.
- A data e a sinatura do informe, en relación coas persoas responsables da elaboración, revisión e aprobación.

No ámbito docente de centros e titulacións, estes contidos poden ser tomados como recomendacións.

- **Etapa 90-100:** deseño da actividade de medición da satisfacción e da documentación asociada (cuestionario e outros posibles documentos necesarios)

O deseño das actividades institucionais centralizadas é realizado pola persoa responsable de actividade, coa colaboración, se é necesario, da Área de Apoio á Docencia e Calidade e/ou da UEP (ámbito de xestión).

- **Etapa 130:** elaboración do informe de resultados de avaliación

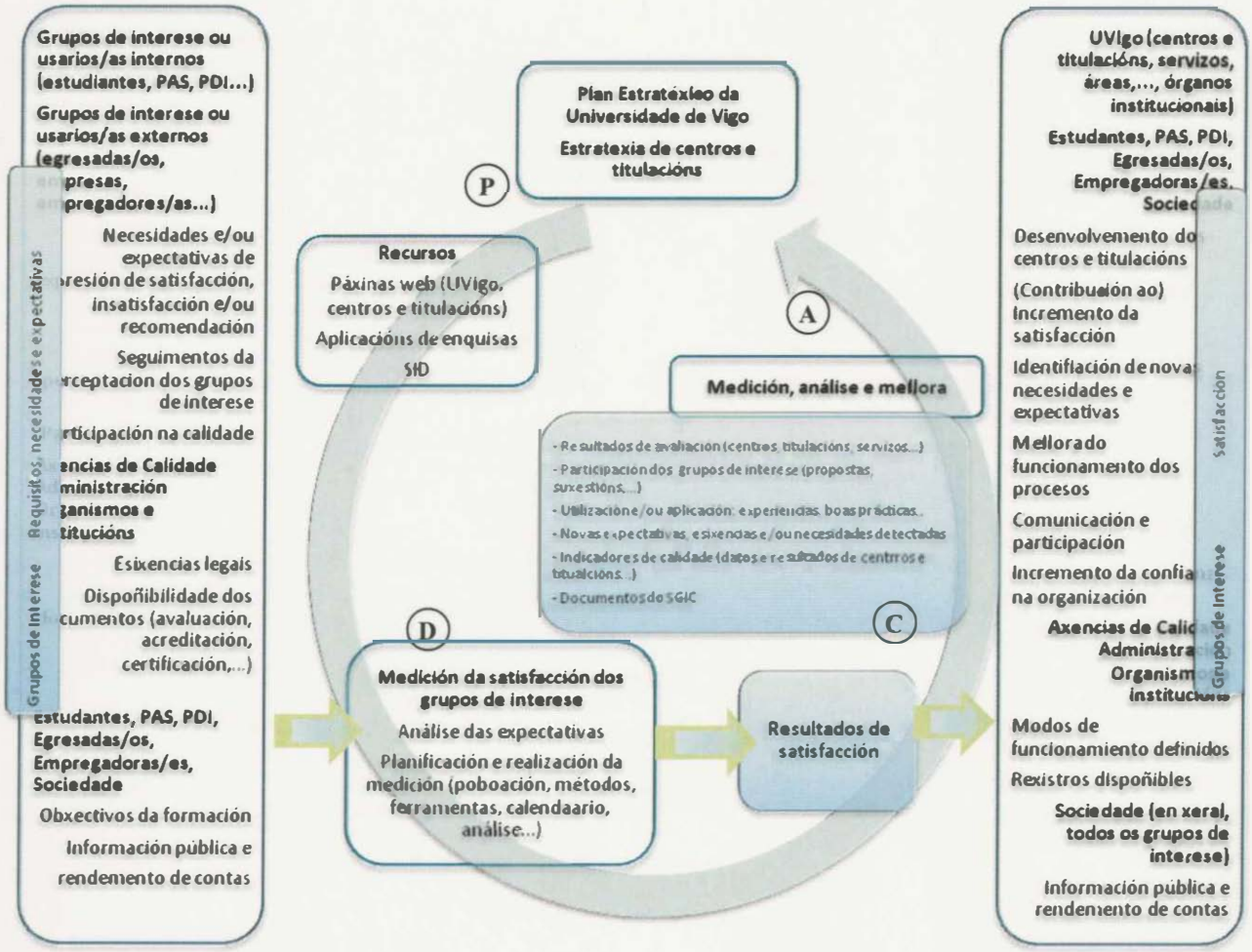
Os informes de resultados non se axustan necesariamente a un formato específico, pero recoméndanse os contidos mínimos seguintes:

- Introdución: incluirá a denominación ou descrición da avaliación, a súa referencia ou código (segundo o PAESU ou a ficha técnica), así como a poboación avaliada e os obxectivos da avaliación.
- Material e método: incluiranse os aspectos metodolóxicos relevantes e a forma de administración do guión ou cuestionario (a información que se incluirá dependerá da metodoloxía de avaliación utilizada -véxase o anexo 2-).
- Participación: incluirase o período efectivo de recollida dos datos e os resultados de participación.
- Resultados: reflectiranse cunha orde lóxica, estruturados por dimensións, ítems, características, indicadores...,avaliados polas/os usuarias/os. A descrición dos resultados será apoiada mediante táboas e gráficos.
- Conclusións: cando cumpra, realizarase un resumo dos principais resultados obtidos, que podería incluír recomendacións.
- Datos descritivos do informe:
  - Data de elaboración.
  - Responsables de elaboración e de aprobación, se procede.
- Anexos: incluirá a ficha técnica da actividade e o guión ou cuestionario(s) utilizados. Tamén se incluirán todas as táboas de datos non contidos no apartado de resultados, a modo de información complementaria.

Recoméndase un índice de contidos, táboas e gráficos.

No caso das medicións ou estudos realizadas por entidades externas (ACSUG...), como as relativas á **inserción laboral**, os resultados recibidos poden considerarse como o informe de resultados de avaliación, agás que se considere oportuno elaborar un informe complementario interno (que se xuntaría ao anterior).

IV.5. Ciclo de mellora continua do proceso (PDCA)



(P) Planificar: establecer os obxectivos e os procesos necesarios para acadar resultados de acordo cos requisitos, coas necesidades e coas expectativas dos grupos de interese e coas políticas da organización.

(D) Desenvolver (facer): implantar os procesos.

(C) Controlar (verificar): realizar o seguimento e a medición dos procesos e dos produtos e servizos respecto ás políticas, aos obxectivos e aos requisitos, ás necesidades e ás expectativas, e informar dos resultados.

(A) Actuar (aprender): tomar accións para mellorar continuamente o desempeño dos procesos.

(UNE-EN ISO 9001)

V ANEXOS

Anexo 1 : Plan anual de avaliación de satisfacción dos usuarios e usuarias (PAESU) / Informe de seguimento.
Anexo 2 : Ficha técnica do deseño da actividade de avaliación.

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	¿Dispoñible na aplicación SGIC-STO?	Responsable de custodia (órgano / posto)	Duración	Clasificación (*)
Código	Denominación					
R1 - MC05 P1	Proposta do PAESU (inclúe o anteproxecto e a acta de reunión do comité / comisión de calidade)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) / Secretaria do centro (ámbito docente)	6 anos	-
R2 - MC05 P1	PAESU Plan anual de avaliación da satisfacción das usuarias e usuarios (inclúe a memoria de recollida de suxestións e observacións)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaria do centro (ámbito docente	6 anos	-
R3 - MC05 P1	Ficha técnica do deseño da actividade de avaliación	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente	6 anos	-
R4 - MC05 P1	Informe de resultados de avaliación (pode incluír os rexistros de datos)	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaria do centro (ámbito docente	6 anos	-
R5 - MC05 P1	Informe de seguimento del PAESU	Electrónico	Si	UEP (ámbito de xestión) Secretaría do centro (ámbito docente	6 anos	-

(*) Cúbrase só no caso de que o rexistro estea suxeito a condicións de permanencia adicionais ao período de arquivo de xestión (é dicir, cando é necesaria a súa transferencia posterior ao arquivo xeral).