


	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS

Elaborado por: Técnicos en Estadística de la UTEC Fecha: 24/11/2010 	Revisado por: Director UTEC Fecha: Diciembre 2010 	Revisado por: Director UTEC Fecha: Diciembre 2010 
Firma 	Firma 	Firma 
Elaborado por: ESTADÍSTICOS UTEC Fecha: 11/06/2015 	Revisado por: Director Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) Fecha: Julio de 2015 	Aprobado por: Comisión Garantía Calidad de la UEx Fecha: Julio de 2015 
	Revisado por: UTEC Fecha: Junio de 2017	Revisado por: Director UTEC Fecha: Junio de 2017

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3 ^a	CÓDIGO: PR/SO101	

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	3
2.- ALCANCE.....	3
3.- NORMATIVA.....	3
4.- DEFINICIONES.....	3
5.- DESCRIPCIÓN / DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
6.- UNIDADES IMPLICADAS.....	6
7.- DOCUMENTOS.....	6
8.- DIAGRAMA.....	6
9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	9
10.- ARCHIVO.....	9
11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	10

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	

1.- OBJETO.

Este procedimiento tiene como objeto indicar el método a seguir en el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Extremadura (UEX) para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de la misma a través de encuestas de opinión.

Es también objeto de este procedimiento indicar el modo en que dichos resultados han de ser utilizados por el servicio evaluado, y por la UEX en general, para mejorar su prestación, estableciendo para ello el plan de mejoras correspondiente.

El Vicerrectorado de Calidad de la UEX programará la realización de estas encuestas de satisfacción según un calendario prefijado de tal forma que se repitan periódicamente en un mismo servicio con la finalidad de comprobar los efectos de las acciones de mejora que se observen necesarias tras la realización de los oportunos informes de las mismas.

2.- ALCANCE.

El procedimiento será de aplicación en todos los servicios de la UEX y afectará a los siguientes grupos de interés como usuarios potenciales: alumnos, personal docente investigador (PDI), personal de administración y servicios (PAS) y usuarios externos en general.

El procedimiento abarca desde el diseño de los cuestionarios para la recogida de la satisfacción hasta la elaboración del informe de resultados por parte de la UTEC y del plan de mejoras del propio servicio evaluado.

3.- NORMATIVA



- Estatutos de la Universidad de Extremadura. Decreto 65/2003, de 8 de mayo, de la Consejería de Educación, Ciencia y Tecnología de la Junta de Extremadura, D.O.E. de 23 de mayo de 2003.

4.- DEFINICIONES

- **BADES:** Base de datos de encuestas de satisfacción de usuarios para el control de toda la cadena de acciones que se realizan en este procedimiento.
- **Cuestionario:** Es el instrumento utilizado en una encuesta para obtener la información que se precisa, siendo un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación.
- **Servicio:** En este procedimiento se denomina genéricamente como "servicio" a todos los Servicios, Secretariados, Direcciones, Secciones, etc., de la UEX que tienen, en alguna de sus funciones o actividades, contacto directo con usuarios.

5.- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Como cuestión previa, la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) realizará la actualización del listado de servicios (altas, bajas, cambios de denominación, etc.) en la aplicación BADES.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	

La primera fase del procedimiento consistirá en **decidir qué servicios serán evaluados**. Esta decisión deberá ser tomada al inicio del curso académico, por el mes de octubre, por el Vicerrector/a de Calidad, una vez oída la opinión de la Gerencia de la UEx y teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Número de encuestas de satisfacción realizadas en el pasado al servicio.
- Estado de la puesta en práctica del plan de mejoras diseñado para el servicio en el pasado.

Una vez decididos los servicios a evaluar, la Dirección de la UTEC **lo comunicará a Gerencia y a los responsables de dichos servicios**, indicándoles el plan de trabajo y solicitando que se forme un grupo de trabajo dentro del servicio.



El técnico o técnicos de la UTEC nombrados al efecto se reunirán con el responsable del servicio a evaluar y su grupo de trabajo para **diseñar de forma conjunta la encuesta** y, si existe una evaluación previa, analizar el grado de implantación del plan de mejoras que se estableció en su momento. Con respecto al diseño de la encuesta, deberá determinarse los siguientes aspectos:

- Identificación de los usuarios del servicio.
- Elección del mejor sistema de encuestación para acceder a cada tipo de usuario identificado (entrevista personal, recogida a pie de urnas, a través de correo electrónico, a través de página web, etc.).
- Elaboración del cuestionario a utilizar. Los técnicos de la UTEC, en base a un cuestionario estándar de satisfacción de usuarios de servicios universitarios (**Documento PR/SO101_D001**), diseñarán un borrador de cuestionario que llevará a la reunión con los responsables del servicio a fin de elaborar el cuestionario definitivo que se ajuste a las características específicas del mismo (**Documento PR/SO101_SerXXX_D001**). De no producirse consenso con los responsables del servicio, será la UTEC la que elaborará el cuestionario que a juicio de sus miembros sea el más adecuado.
- Determinación del plazo de tiempo para llevar a cabo la recogida de información (calendario). Salvo excepciones derivadas de las características del servicio a evaluar, el trabajo de campo debe estar cerrado en abril.
- Determinación de los responsables de la recogida de información (personal de la UTEC o del propio servicio). En todo caso y a fin de que el procedimiento pueda realizarse con las mayores garantías de éxito, el propio servicio evaluado debe facilitar y favorecer la realización de encuestas por parte de los usuarios, así como velar por que los cuestionarios y las urnas para la recogida de las encuestas estén colocados en lugares visibles y accesibles.
- Determinación de los medios para publicitar la encuesta (página Web de la UEx, página Web del servicio, cartelería).
- Determinación de los medios para informar sobre el proceso a todos los empleados del servicio evaluado.

El diseño de la encuesta de satisfacción de los usuarios del servicio debe estar cerrado a finales del mes de noviembre. Será la Dirección de la UTEC quien deba dar el visto bueno al diseño de la encuesta.

Durante los meses siguientes y siguiendo el calendario establecido, se realizará el **trabajo de campo de la encuesta** (pase de los cuestionarios). En el caso de que desde la UTEC se observe que la recogida de cuestionarios no se ajusta a lo que se espera del procedimiento, se realizarán visitas periódicas al servicio para tratar de mejorar la recogida.

Una vez terminado el plazo establecido para la recogida de cuestionarios (aproximadamente a principios de abril, salvo que se estableciese alguna excepción), éstos se remitirán por parte del responsable del servicio a la

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	

UTEC. El técnico o técnicos de la UTEC responsables de la encuesta procederán a la grabación de los datos, a la realización de los análisis estadísticos y a elaborar un informe provisional siguiendo el modelo establecido para ello por el Vicerrectorado de Calidad (Documento **PR/SO101_SerXXX_D002**) sobre los datos recogidos del servicio. El **informe final** deberá estar preparado a finales de mayo.

Una vez sea validado el informe de resultados por la Dirección de la UTEC y con el visto bueno del Vicerrectorado de Calidad, se remitirá tanto a la Gerencia de la UEx como al responsable del servicio evaluado. Los servicios deberán disponer del informe a más tardar a finales del mes de mayo (salvo los casos en los que excepcionalmente se haya establecido otro calendario).

Teniendo en cuenta el informe de satisfacción de sus usuarios, el responsable del servicio deberá elaborar un **plan de mejoras** de acuerdo al modelo aprobado por el Vicerrectorado de Calidad (Documento **PR/SO101_SerXXX_D003**). En ese plan de mejoras se deberá recoger las acciones a acometer en el corto, medio y largo plazo para mejorar o mantener la calidad del servicio que se presta. Este plan de mejoras debe ser comunicado, negociado y autorizado por Gerencia.



Una vez se tenga el visto bueno de Gerencia, el plan de mejoras se enviará, antes de finales del mes de junio, a la Dirección de la UTEC, junto a un breve informe que recoja las dificultades detectadas en la ejecución de la encuesta y las mejoras en el sistema que proponen de cara al futuro. Gerencia será la responsable de incentivar la puesta en prácticas de los planes de mejoras y hacer su seguimiento en el futuro.

Los técnicos de la UTEC elaborarán para el Vicerrectorado de Calidad el informe final de evaluación de los servicios de la anualidad correspondiente (**PR/SO101_D004**), que contendrá:

- Un resumen de los trabajos realizados y de la situación de los mismos.
- Los informes estadísticos elaborados por la UTEC con los resultados de las encuestas.
- La valoración y las propuestas de mejora de cada uno de los servicios evaluados.

Este informe será presentado por el Vicerrector/a de Calidad en reunión de la **Comisión de Garantía de Calidad de la UEx**, que dará respuesta a las alegaciones planteadas por el Servicio evaluado y, dentro de sus funciones, incentivará la puesta en marcha del plan de mejoras. Finalmente, pasará a formar parte del informe anual de calidad de la UEx, que se publicitará en la página web del Vicerrectorado. Del mismo modo, el Vicerrector/a de Calidad autorizará la publicación de los distintos informes en la página Web de la UEx y en los otros medios que se estimen oportunos. El informe se registrará en BADES, detallando las propuestas de mejora.

El procedimiento se cierra con la evaluación del funcionamiento del mismo durante el mes de septiembre. Mediante la experiencia adquirida durante el curso anterior y los comentarios recibidos por parte de los servicios evaluados, el Director/a de la UTEC planteará al Vicerrector/a de Calidad los cambios oportunos en el presente procedimiento.

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	

6.- UNIDADES IMPLICADAS.

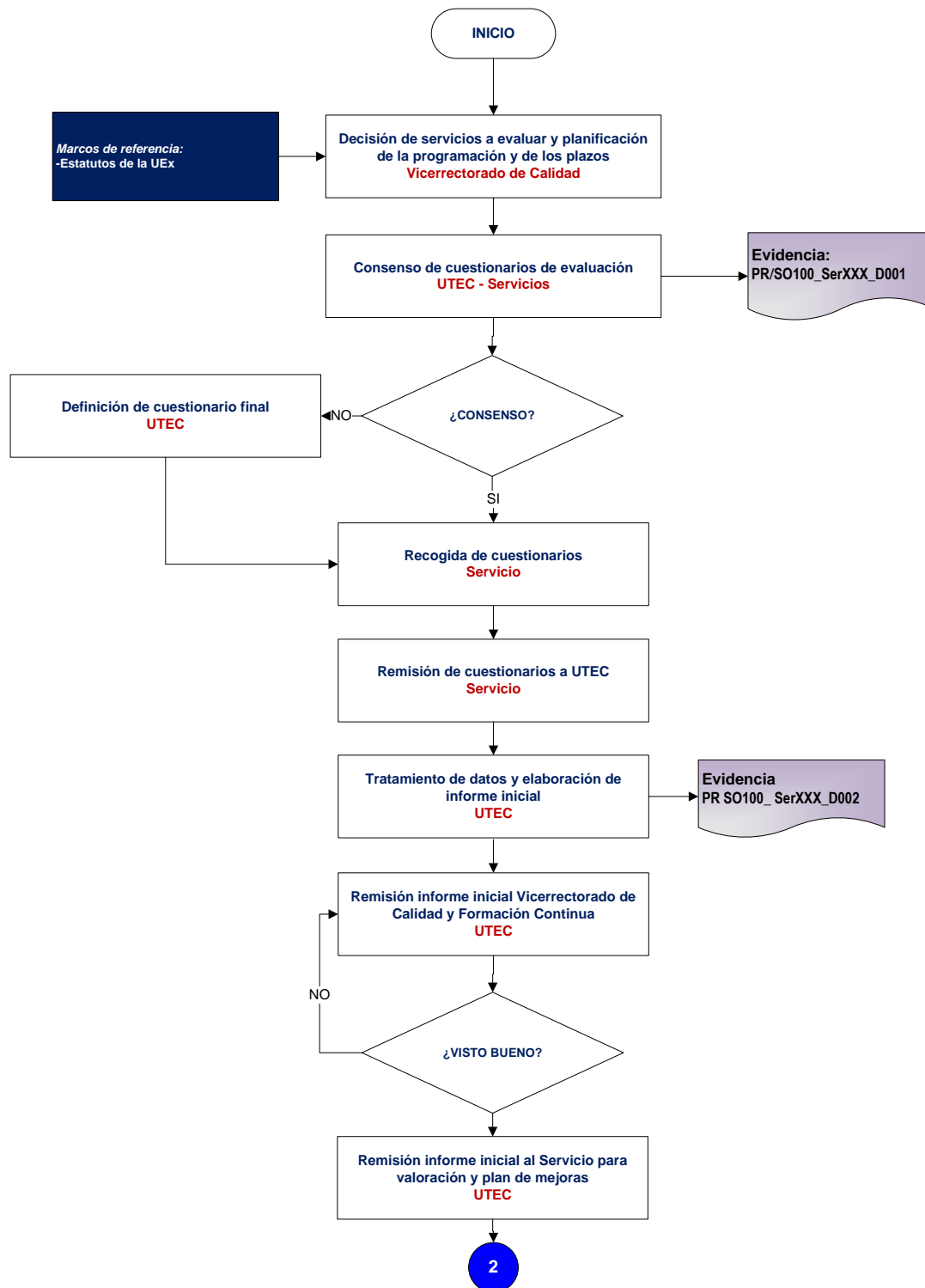
Unidad/Órgano	Puesto/Responsable	Descripción de tareas
Vicerrectorado de Calidad	Vicerrector/a de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Decisión de servicios a evaluar y planificación de la programación. • Revisión y aprobación del informe provisional.
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC)		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cuestionarios de evaluación, consensuados con los servicios. • Planificación del trabajo para la recogida de encuestas. • Publicitación y seguimiento del procedimiento de recogida de encuestas. • Procesamiento de los datos recogidos. • Elaboración de informes con los resultados. • Seguimiento de las acciones de mejora.
Servicio	Responsable del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Negociar el cuestionario de evaluación. • Implicación en el proceso de recogida de cuestionarios. • Valoración del informe provisional y elaboración de propuestas de mejora.
	Miembros del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación en el proceso de recogida de cuestionarios. • Valoración del informe provisional y elaboración de propuestas de mejora.
Gerencia		<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la elaboración de los planes de mejora de los Servicios y aprobación de los mismos. • Incentivar la puesta en práctica de los planes de mejora y hacer su seguimiento.
Comisión de Garantía de Calidad		<ul style="list-style-type: none"> • Dar el visto bueno al informe final • Incentivar la puesta en marcha del plan de mejoras.

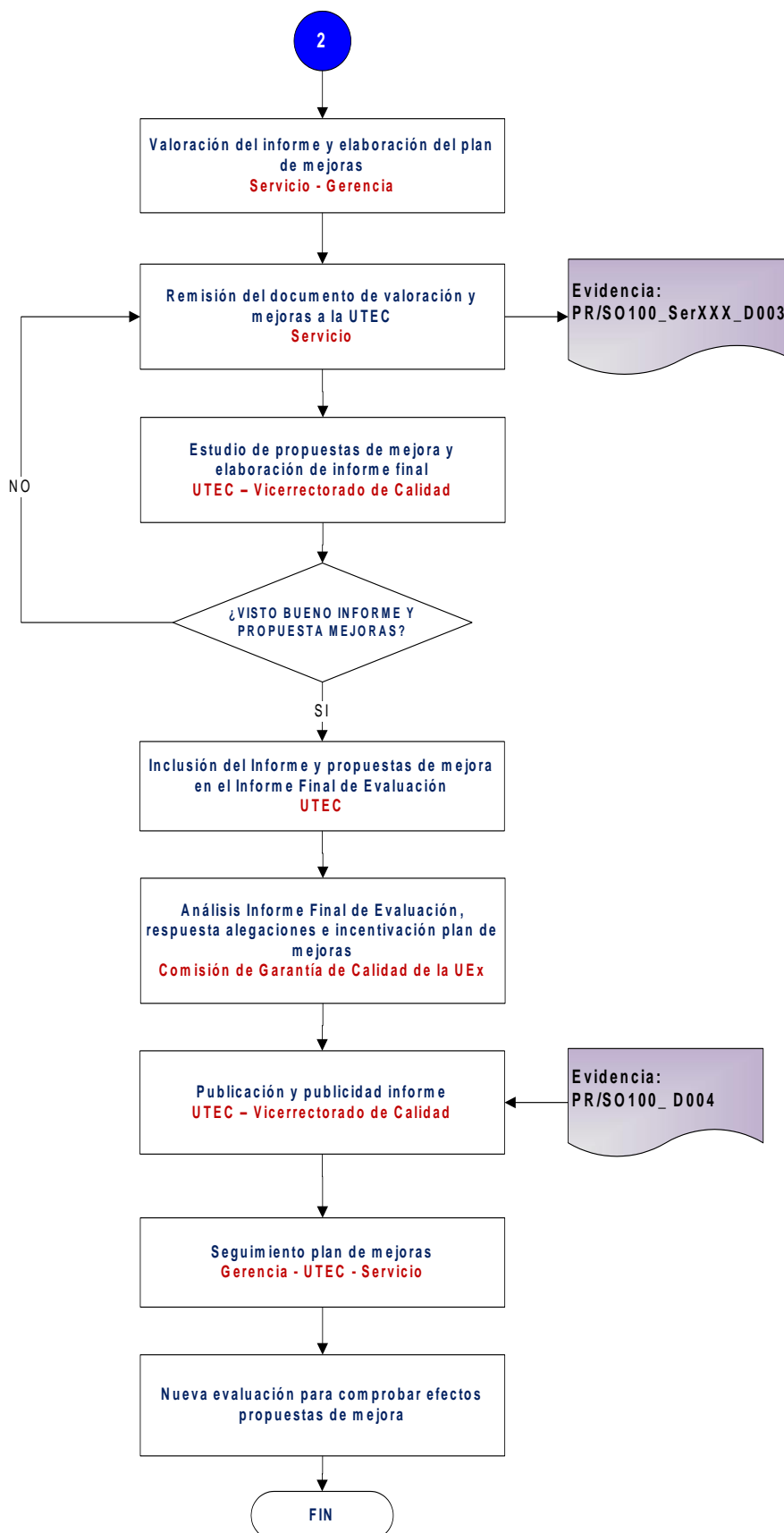
7.- DOCUMENTOS.



El procedimiento de encuestas de satisfacción de usuarios de los servicios generará los siguientes documentos:

- PR/SO101_SerXXX_D001. Cuestionario de evaluación.
- PR SO101_SerXXX_D002. Informe de evaluación del servicio.
- PR SO101_SerXXX_D003. Documento de valoración de evaluación del servicio y plan de mejoras.
- PR SO101_D004. Informe de la evaluación de los servicios de la UEx.

8.- DIAGRAMA.





	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3ª	CÓDIGO: PR/SO101	

9.- SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.



El Director/a de la UTEC será el responsable de hacer el **seguimiento** de todo el procedimiento, a través del cual se hará una reflexión sobre su desarrollo en la práctica. El director de la UTEC convocará una reunión de esta Unidad o propondrá un medio para el intercambio de impresiones entre sus miembros. Si se estima oportuna una revisión del procedimiento, el director de la UTEC propondrá al Vicerrector/a de Calidad acometer la modificación del procedimiento. Dicha modificación, según su alcance, será aprobada por el Vicerrector/a de Calidad, el Equipo Rectoral o la Comisión de Garantía de Calidad de la UEx. En caso de producirse esta revisión se anotará en el histórico de cambios.

Por otro lado, el Director/a de la UTEC para evaluar los resultados del procedimiento tendrá en cuenta los siguientes indicadores:

- *Nº de servicios evaluados completamente al final del año en relación con el nº de servicios seleccionados para ser evaluados ese año.*
- *Nº de planes de mejora elaborados en relación con el nº de servicios evaluados.*
- *Nivel de detalle medio de los documentos de alegaciones y propuestas de mejora recibidos.*
- *Grado de ejecución de las propuestas de mejora al cabo de un año, al cabo de dos años, al cabo de tres años.*
- *Número de quejas recibidas sobre el funcionamiento de las encuestas.*
- *Tamaño muestral alcanzado en cada encuesta en relación al tamaño considerado estadísticamente adecuado.*
- *Tasa de respuesta a las preguntas de contestación abierta.*
- *Tasa media de respuestas NS/NC.*

10.- ARCHIVO

Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Cuestionarios de satisfacción	Papel o informático	Jefe de Negociado UTEC	Dos años
Informes de evaluación	Papel e informático	Vicerrectorado de Calidad UTEC	Cinco años
Documentos de valoración del informe de evaluación y plan de mejoras	Papel e informático	Vicerrectorado de Calidad UTEC	Cinco años
Documento de respuesta de la CGC al informe final	Papel e informático	Vicerrectorado de Calidad UTEC	Cinco años

	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE SATISFACIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS		
	EDICIÓN: 3 ^a	CÓDIGO: PR/SO101	

11.- HISTÓRICO DE CAMBIOS.

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES REALIZADAS
1 ^a	Mayo de 2010	Versión inicial
2 ^a	Julio de 2015	Adaptación de códigos y corrección de anexos.
3 ^a	Junio de 2017	Supresión de la periodicidad anual de evaluación de servicios, modificación del tiempo de conservación de los documentos.