



SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS (GRADOS Y MÁSTERES)

PROCEDIMIENTO

Medición de la satisfacción de los grupos de interés

CÓDIGO MC-05 ÍNDICE 05

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Coordinadora de Calidad	Comisión de Calidad	Junta de Centro

Fecha y firma	Fecha y firma	Fecha y firma
13/07/2020	13/07/2021	14/07/2021

Proceso

Gestión de calidad y mejora continua

Histórico de evoluciones

ÍNDICE	DATA	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, basadas fundamentalmente en 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)	<p>Evolución completa del procedimiento: nueva codificación, trama de redacción y estructura; nuevos contenidos en relación con la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés. Integra y substituye los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, y • PC-11 «Inserción laboral». <p>Modificación del título y del código: pasa de PA03 a MC-05 P1 «Satisfacción de las usuarias e usuarios»</p>
05	30/03/2020	Área de calidad	<p>Actualización del procedimiento. Simplificación de registros y mejora de su eficiencia y de su utilidad para la mejora. Modificación del título: pasa a ser “Medición de la satisfacción de los grupos de interés”</p>
05	14/07/2021	Coordinadora de Calidad del Centro Universitario de la Defensa	Adaptación del procedimiento al Centro Universitario de la Defensa

Índice

I OBJETO	4
II ALCANCE	4
III REFERENCIAS	4
IV DESARROLLO	6
V ANEXOS	10

I OBJETO

Definir la metodología que permita comprender las necesidades 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 a través de mecanismos de medición de su satisfacción.

II ALCANCE

El alcance del procedimiento se extiende de forma genérica a los grupos de interés vinculados con las titulaciones que se imparten en el Centro Universitario de la Defensa en la Escuela Naval Militar (Grado en Ingeniería Mecánica y Máster Universitario en Dirección TIC para la Defensa).

III REFERENCIAS

III.1. Normas

- Estatutos de la Universidad de Vigo
- Estatuto del Estudiante Universitario, aprobado por RD 1791/2010 de 30 de diciembre
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

La legislación y normativa general que afecta al SGC del centro está descrita en el Manual de Calidad.

III.2. Definiciones

- **Grupo de interés:** persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o en el éxito de una organización (UNE-EN ISO 9000).
- **Queja:** expresión de insatisfacción realizada a una organización con respecto a sus productos o servicios, al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita (UNE- ISO 10002).
- **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...
- **Satisfacción del cliente (usuario o grupo de interés):** percepción del cliente (usuario o grupo de interés) sobre el grado en que se cumplieron 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 estas no implica una elevada satisfacción de los grupos de interés.
 - **Nota 2:** incluso cuando los requisitos de los grupos de interés se acordaron con ellos y estos se cumplieron, 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) (Norma UNE-EN ISO 9000). El uso del término es tradicional en las administraciones públicas.

III.3. Abreviaturas y siglas

- SGC : Sistema de Garantía de Calidad
- PAS : Personal de Administración y Servicios
- PDI : Personal Docente e Investigador
- QSF : Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

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

Institucional: Área de Calidad

Centro: Coordinador/a de Calidad

IV.3. Indicadores

- Índice/s de satisfacción del PDI
- Índice/s de satisfacción del alumnado
- Índice/s de satisfacción del PAS
- Índice/s de satisfacción de las personas tituladas (egresados)
- Índice/s de satisfacción de las entidades empleadoras (mandos)

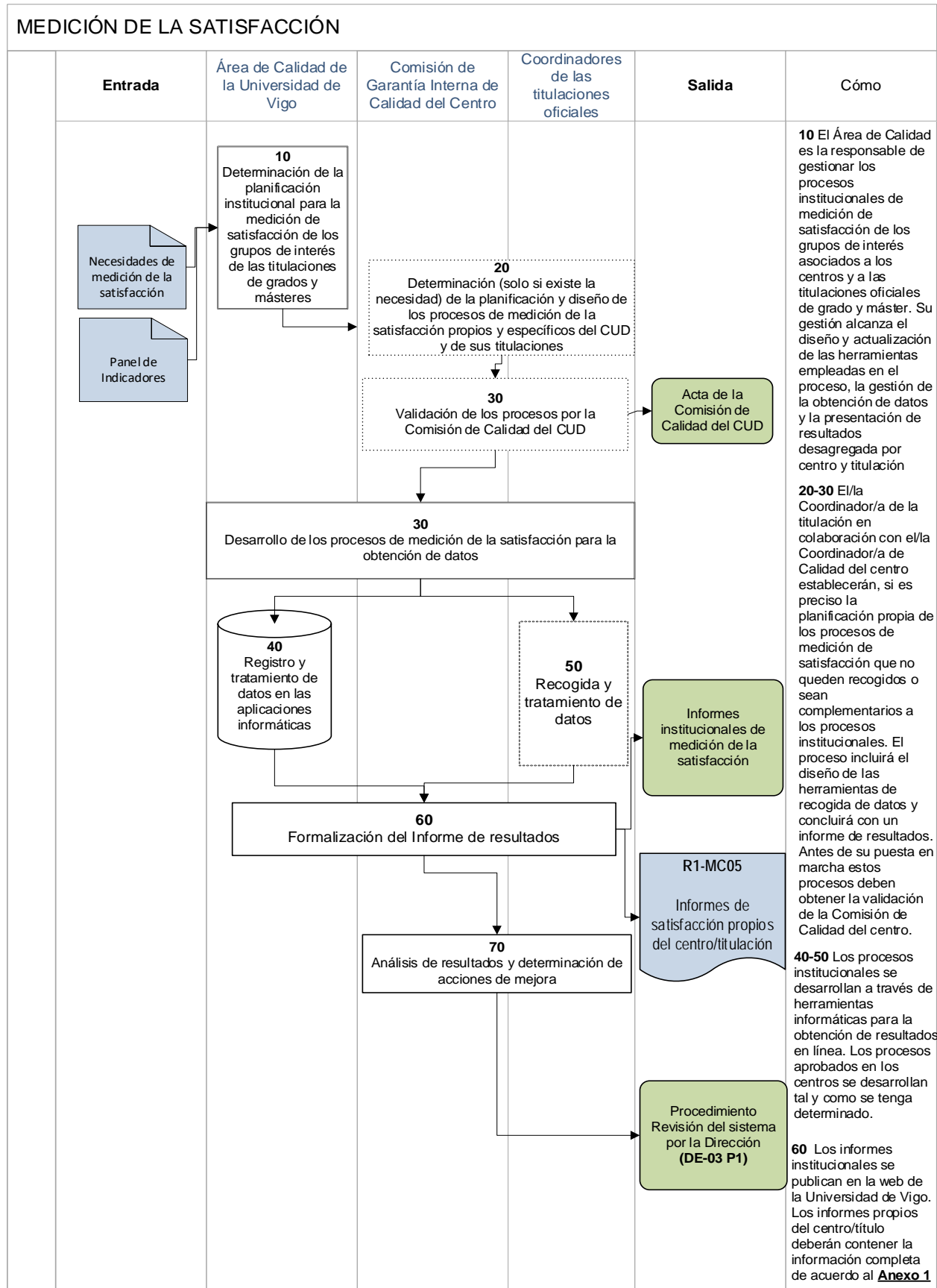
IV.4. Diagrama de flujo

Generalidades:

En general, el seguimiento de la satisfacción de los grupos de interés se completa con:

- **Proceso de gestión de las QSF**, recogido específicamente en el procedimiento MC-02 P1 “Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones”.
- **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 que permiten potenciar, favorecer y contribuir a incrementar la percepción con respecto a su nivel de satisfacción (QSF, participación en los órganos de decisión...).



Comentarios

La Universidad de Vigo a través del Área de Calidad gestiona los procesos institucionales de medición de satisfacción de los principales grupos de interés asociados a los centros y titulaciones oficiales de grado y máster. Los procesos de medición se llevan a cabo a través de encuestas online que se desarrollan anual o bienalmente, según el grupo de interés destinatario, de acuerdo a criterios de utilidad, eficiencia y operatividad.

Las encuestas que ordinaria y sistemáticamente se llevan a cabo son:

Grupo de Interés	Carácter de la encuesta
Alumnado	Anual
Profesorado (PDI)	Bienal
Personas tituladas (egresados)	Anual
Personal de administración y servicios (PAS)	Bienal
Entidades empleadoras (mandos)	Anual

En el diseño de los cuestionarios asociados a estas encuestas y en la puesta en marcha del proceso relativo a las mismas participa un grupo de trabajo constituido por expertos en sociología, antropología y estadística, además de representantes de los centros e de los grupos de interés destinatarios.

El Área de Calidad podrá llevar a cabo de manera puntual, extraordinaria o con carácter estructural otras encuestas derivadas de situaciones puntuales o necesidades detectadas en la Universidad de Vigo, en sus centros o titulaciones.

Todos los informes institucionales de resultados de medición de la satisfacción son fácilmente accesibles a través del Portal de Transparencia de la Universidad de Vigo.

Tanto los resultados derivados de los procesos institucionales (puntuales o sistemáticos), como los resultados obtenidos a través de procesos llevados a cabo específicamente en el centro deben ser analizados a través del Informe de Revisión por la Dirección (R1-DE03 P1), poniendo en marcha, si fuese necesario acciones de mejora derivadas de los resultados y datos obtenidos a través de los mismos.

V ANEXOS

- **Anexo 1:** Guía para la elaboración del Informe de resultados de satisfacción de procesos llevados a cabo específicamente en el marco de los centros/titulaciones

Registros

Identificación del registro		Soporte original	Lugar de archivo	Responsable de la custodia (órgano/puesto)	Duración
Código	Denominación				
R1-MC05	Informe de resultados de satisfacción propios del centro/titulación	Electrónico	Aplicación del SGC	Coordinación de calidad	6 años

Otras evidencias para el seguimiento y acreditación de las titulaciones (véase Guía de seguimiento y acreditación de los títulos oficiales de grado y máster de la ACSUG):

- **E8:** Informes/documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos o externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título/valoración adquisición resultados de aprendizaje
- **E13:** Informe/documento donde se recoja el análisis de las encuestas de satisfacción (porcentaje de participación, resultados y su evolución...)
- **E26:** Mecanismos empleados para el análisis de la adquisición de los resultados de aprendizaje