SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDADE DOS CENTROS (GRAOS E MESTRADOS)

PROCEDEMENTO

Medición da satisfacción dos grupos de interese

CÓDIGO MC-05 ÍNDICE 05

ELABORACIÓN	VALIDACIÓN	APROBACIÓN
Área de Calidade	Comisión de Calidade	Xunta de Centro
Raquel Gandón T.S. Calidade	SEIJAS MONTERO MARIA - 76812706C Firmado digitalmente por SEIJAS MONTERO MARIA - 76812706C Fecha: 2020.12.21 14:00:11 +01'00'	MONTERO REGUERA JOSE FRANCISCO ASIS - 09763251G Firmado digitalmente por MONTERO REGUERA JOSE FRANCISCO ASIS - 09763251G Fecha: 2020.12.21 16:31:02 +01'00'
Data e sinatura 03/09/2020	Data e sinatura 21/12/2020	Data e sinatura 21/12/2020

Proceso

Xestión de 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 P1 « Satisfacción das usuarias e usuarios ».
05	03/09/2020	Área de calidade	Actualización do procedemento. Simplificación de rexistros e mellora da súa eficiencia e da súa utilidade para a mellora. Modificación do título pasa a ser "Medición da satisfacción dos grupos de interese"

Índice

I OBXECTO 4

II ALCANCE 4

III REFERENCIAS 4

IV DESENVOLVEMENTO 6

V ANEXOS 10

I OBXECTO

Definir a metodoloxía que permita comprender as necesidades 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 a través de mecanismos de medición da súa satisfacción.

II ALCANCE

O alcance do procedemento esténdese de forma xenérica aos grupos de interese dos graos e mestrados oficias dos centros da Universidade de Vigo

III REFERENCIAS

III.1. Normas

- Estatutos da Universidade de Vigo
- Estatuto do Estudante Universitario, aprobado por RD 1791/2010 de 30 de decembro
- Lei orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

A lexislación e normativa xeral que afecta ao SGC dos centros está descrita no Manual de Calidade.

III.2. Definicións

- **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...
- **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

- SGC : Sistema de Garantía de Calidade
- PAS : Persoal de Administración e Servizos
- PDI : Persoal Docente e Investigador
- QSP : Queixas, Suxestións e Parabéns

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

Institucional: Área de Calidade

Centro: Vicedecanato ou subdirección con competencias en calidade (ámbito docente)

IV.3. Indicadores

- Índice/s de satisfacción do PDI
- Índice/s de satisfacción do alumnado
- Índice/s de satisfacción do PAS
- Índice/s de satisfacción das persoas tituladas
- Índice/s de satisfacción das entidades empregadoras

IV.4. Diagrama de fluxo

Xeneralidades:

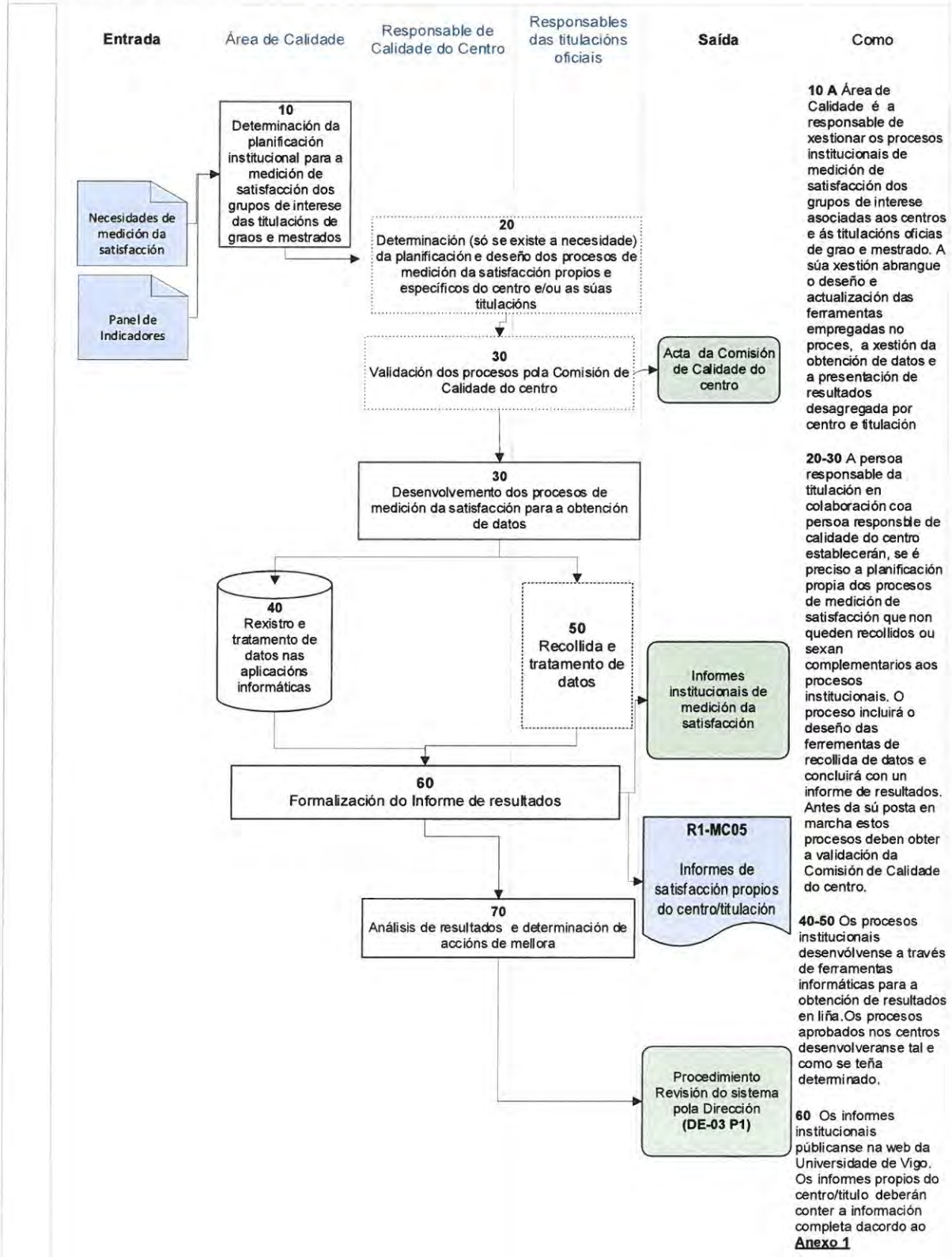
En xeral, o seguimento da satisfacción dos grupos de interese complétase co:

- **Proceso de xestión das QSP**, recollido especificamente no procedemento MC-02 P1 «Xestión de queixas, suxestións e parabéns".

- **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 que permiten potenciar, favorecer e contribuír a incrementar a percepción con respecto ao seu nivel de satisfacción (QSP, participación nos órganos de decisión..)

MEDICIÓN DA SATISFACCIÓN



Comentarios

A Universidade de Vigo a través de Área de Calidade xestiona os procesos institucionais de medición de satisfacción dos principais grupos de interese asociados aos centros e titulacións oficiais de grao e mestrado. Os procesos de medición lévanse a cabo a través de enquisas on line que se desenvolven anual ou bienalmente, segundo o grupo de interese destinatario, dacordo a criterios utilidade, eficiencia e operatividade:

As enquisas que ordinaria e sistematicamente se levan acabo son:

Grupo de Interese	Carácter da enquisa
Alumnado	Anual
Profesorado (PDI)	Bienal
Persoas tituladas	Anual
Persoal de administración e servizos (PAS)	Bienal
Entidades empregadoras	Anual

No deseño dos cuestionarios asociados a estas enquisas e na posta en marcha do proceso relativo ás mesmas participa un grupo de traballa constituído por expertos en socioloxía, antropoloxía e estatística, ademais de representantes dos centros e dos grupos de interese destinatarios.

A Área de Calidade poderá levar a cabo de xeito puntual, extraordinario ou con carácter estructural outras enquisas derivadas de situacións puntuais ou necesidades detectadas na Universidade de Vigo, nos seus centros ou titulacións.

Todos oss informes institucionais de resultados de medición da satisfacción son facilmente accesibles a través do Portal de Transparencia da Universidade de Vigo.

Tanto os resultados derivados dos procesos institucionais, (puntuais ou sistemáticos) como os resultados obtidos a través de procesos levados a cabo especificamente no centro deben ser analizados a través do Informe de Revisión pola Dirección, poñendo en marcha, se fose necesario accións de mellora derivadas dos resultados e datos obtidos a través dos mesmos.

V ANEXOS

- Guía para a elaboración do Informe de resultados de satisfacción de procesos levados a cabo especificamente no marco dos centros/titulacións

Rexistros

Identificación do rexistro		Soporte orixinal	Lugar de arquivo	Responsable da custodia (órgano / posto)	Duración
Código	Denominación				
R1-MC05	Informe de resultados de satisfacción propios do centro/titulación	Electrónico	Aplicación do SGC	Coordinación de calidade	6 anos

Outras evidencias para o seguimento e acreditación das titulacións (véxase Guía de seguimento e acreditación dos títulos oficiais de grao e mestrado da ACSUG):

- **E8**: Informes/documentos onde se recollan as conclusións dos procedementos de consulta internos ou externos para valorar a relevancia e actualización do perfil de egreso dos estudantes do título/valoración adquisición resultados de aprendizaxe
- **E13** Informe/documento onde se recolla o análise das enquisas de satisfacción (porcentaxe de participación, resultados e a súa evolución,...)
- E26 Mecanismos empregados para o análise da adquisición dos resultados de aprendizaxe