

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA</b>	Código: PRE 03_1_2
		Versión: 1.0
		Fecha: 6 de abril de 2022
		Página 1 de 5

## ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA

### Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABLES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. SEGUIMIENTO
9. REGISTRO Y ARCHIVO

### Histórico de cambios


Nº de revisión	Fecha	Modificación
v1	06/04/2022	Edición inicial

ELABORADO POR: Unidad Responsable	REVISADO POR: Unidad Responsable	APROBADO POR: Unidad Responsable
Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios	Gerente

*[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015]*



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0>

CSV: 667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	06/04/2022 14:06:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	06/04/2022 14:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	06/04/2022 14:17:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA</b>	<b>Código:</b> PRE 03_1_2
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 6 de abril de 2022
		<b>Página</b> 2 de 5

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer las actuaciones a seguir por los distintos agentes implicados en la elaboración y desarrollo de las encuestas de satisfacción de los servicios prestados, cuya finalidad es conocer y medir la satisfacción de los grupos de interés, así como la valoración y análisis de la información recogida, que se utilizará para identificar áreas de mejora y tomar las decisiones estratégicas necesarias.

Clasificación del procedimiento: Estratégico

## 2. ALCANCE

Este procedimiento comenzará con el diseño de la encuesta de satisfacción del servicio prestado y finalizará con la incorporación de los resultados de las encuestas en los informes correspondientes, según lo establecido en el apartado 6.6., con objeto de identificar, definir e implantar las acciones de mejora necesarias.

Este procedimiento será de aplicación a todas las unidades que presten servicios en la Universidad de Zaragoza.

## 3. NORMATIVA

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios

## 4. DEFINICIONES

- **Atenea:** es la aplicación de la Universidad de Zaragoza para la realización de encuestas y para el tratamiento y explotación de datos
- **Comisión de calidad de los servicios (CCS):** equipo que, en el seno de cada centro, unidad o servicio, desarrolla las tareas que se determinen en el PGMCS. Está compuesta por un número variable de miembros de la unidad, con conocimientos en materia de calidad, designados y coordinados por el Administrador/a, Jefe/a de Servicio, o responsable de la Unidad.
- **Coordinador/a:** es la persona responsable de la CCS de una unidad, centro o servicio.
- **Encuesta de satisfacción:** es un cuestionario en formato electrónico, accesible a los usuarios, basado en una escala de Likert de 5 elementos, que puede incluir una pregunta de respuesta abierta.
- **Personal autorizado:** personal designado dentro de una unidad, centro o servicio, por el Coordinador/a de CCS, para crear, modificar, consultar y recopilar los datos y activar y desactivar las encuestas de satisfacción


## 5. RESPONSABLES

- Comisión de calidad de los servicios (CCS).
- Coordinador/a de la CCS.
- Personal autorizado para la gestión de encuestas.
- Inspección General de Servicios (IGS).



667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0>

CSV: 667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	06/04/2022 14:06:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	06/04/2022 14:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	06/04/2022 14:17:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA</b>	Código: PRE 03_1_2
		Versión: 1.0
		Fecha: 6 de abril de 2022
		Página 3 de 5

- Área de Calidad y Mejora.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

### 6.1. Personal autorizado

El *coordinador/a* designará al personal de su unidad que se responsabilizará de la gestión de las encuestas (crear, modificar, consultar, recopilar datos, activar y desactivar).

Así mismo, comunicará por escrito a la IGS su designación y/o cese para que sea tramitada su alta o baja en la aplicación de gestión.

El personal autorizado tendrá acceso a todas las encuestas del centro/servicio/unidad.

La IGS pondrá a su disposición instrucciones y tutoriales sobre el manejo de la aplicación.

### 6.2. Diseño del cuestionario

La *Comisión de calidad de los servicios* establecerá las prestaciones/servicios a evaluar, así como el contenido de la pregunta a formular, tras el análisis de los resultados que se quieran obtener o del área de mejora que se quiera analizar.

También establecerá cuándo solicitar la evaluación del servicio o prestación y el procedimiento a utilizar (enlace electrónico de acceso a la encuesta -link o código QR-, paneles de respuesta en el lugar de prestación del servicio, u otros métodos que se consideren adecuados).

Por último, diseñará el sistema para dar nombre a cada cuestionario, de forma que se facilite su localización por el personal autorizado.

### 6.3. Calendario para la realización de las encuestas

Las encuestas se realizarán preferentemente de forma inmediata a la prestación de un servicio o tras la interacción con el usuario.

También se podrán responder encuestas a través de un enlace en páginas web, medios sociales, firmas de correo electrónico, cartelería, etc.

Las encuestas de satisfacción podrán ser permanentes, estando siempre activadas, o activarse y desactivarse en periodos concretos, según sea la naturaleza del servicio o prestación evaluado, o según sea la intención evaluadora de la unidad.

### 6.4. Desarrollo de la encuesta

Las encuestas serán cumplimentadas a través de la plataforma ATENEA.


Cuando la respuesta se solicite a través de link o de código QR, el usuario podrá responderla en cualquier momento tras la prestación del servicio, mientras la encuesta esté activa.

### 6.5. Confidencialidad de las encuestas

Estas encuestas serán anónimas, sin que el coordinador/a, el personal autorizado para su gestión, ni la Inspección General de Servicios tengan acceso a la identidad personal de quienes respondan a la encuesta.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0>

CSV: 667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	06/04/2022 14:06:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	06/04/2022 14:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	06/04/2022 14:17:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA</b>	Código: PRE 03_1_2
		Versión: 1.0
		Fecha: 6 de abril de 2022
		Página 4 de 5

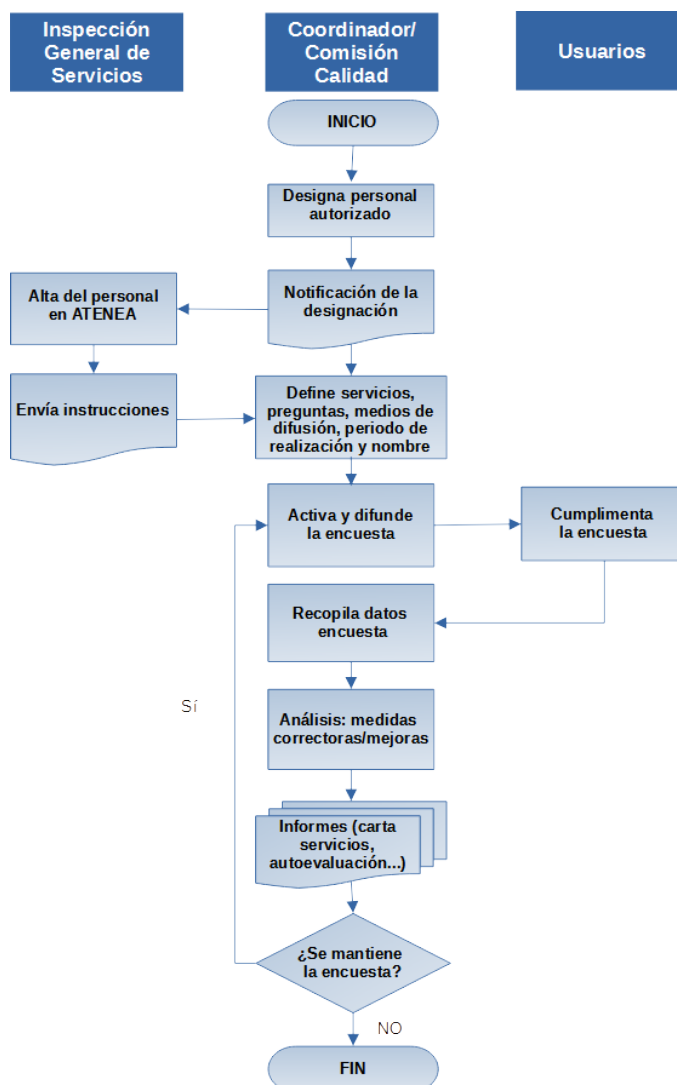
### 6.6. Informes de resultados

El coordinador/a o el personal designado, recopilará los datos periódicamente, de manera que se puedan ir estableciendo medidas correctoras en el caso de obtener índices de satisfacción bajos.

Los datos obtenidos mediante estas encuestas y las eventuales medidas correctoras implantadas se incorporarán a los *Informes de seguimiento de las cartas de servicios*, sea como indicador de compromisos de calidad, sea dentro del apartado de *Sugerencias, quejas y felicitaciones* o sea dentro de las *Acciones de mejora*.


Del mismo modo, los resultados de estas encuestas se reflejarán en los *Informes de autoevaluación* que se realizan periódicamente dentro del SGIC de los servicios.

### 7. DIAGRAMA DE FLUJO



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0>

667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0

CSV: 667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	06/04/2022 14:06:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	06/04/2022 14:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	06/04/2022 14:17:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN del SERVICIO PRESTADO en ATENEA</b>	<b>Código:</b> PRE 03_1_2
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 6 de abril de 2022
		<b>Página</b> 5 de 5

## 8. SEGUIMIENTO

El *Área de calidad y mejora* de la IGS hará el seguimiento de uso de este procedimiento recopilando con carácter anual la información relativa a:

- Número de encuestas realizadas
- Número de encuestas realizadas en el último año
- Número de respuestas a encuestas en el último año


## 9. REGISTRO Y ARCHIVO

Los informes de resultados de las encuestas serán conservados por las comisiones de calidad de los servicios que las hayan elaborado y difundido, al menos en formato digital, y por un periodo mínimo de cinco años.



667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0>

CSV: 667f2ef0f09cc9f30db99fae74548bb0	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA PÉREZ ÁLVAREZ	Subdirectora del Área de Calidad y Mejora	06/04/2022 14:06:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	06/04/2022 14:08:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	06/04/2022 14:17:00	