 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. REV-POST 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	09/06/2016

PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIO DEL SIGC-SUA

Ámbito:	Sistema de información de los grupos de interés: encuestas post-servicio de satisfacción de usuarios SIGC-SUA.
Elaborado por:	Coordinación Técnica del SIGC-SUA. Servicio de Planificación y Evaluación.
Aprobado por:	COMITÉ DE CALIDAD DEL SIGC-SUA.
Fecha de elaboración:	09/06/2016

ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO


1.- JUSTIFICACIÓN.....	1
2.- SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIO DEL SIGC-SUA.....	2
3.- OBJETIVO Y ALCANCE	3
4. CRITERIOS DE REVISIÓN.....	3
5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN	4
6. PREVISIÓN DE ACTUACIONES EN EL CICLO DE GESTIÓN 2016	5
7. PREVISIÓN DE RESULTADOS.....	5

1.- JUSTIFICACIÓN

El presente informe pretende seguir avanzando en la línea ya iniciada en el ciclo de gestión 2015, y continuada en el ciclo 2016 por la propuesta del Comité de Calidad aprobada por el acuerdo nº 3 del Consejo de Dirección, a su vez, da respuesta a las recomendaciones que al respecto se indican en el Informe de Auditoría Externa de Seguimiento de la Certificación del Sistema.¹

¹ Acuerdo Nº 3: 1. Que se continúe con la integración en los planes de acciones de mejora EFQM de la aplicación del Plan Optimización del SIUJA y la revisión del sistema de información de grupos de interés de SIGC-SUA. En Acta de Revisión y Mejora del SIGC-SUA 2015.

Indicación del Informe de Auditoría Externa de abril de 2016. *SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS: Encuestas Post-Servicio: ... Se anima en cualquier caso, y si fuera posible, a seguir avanzando en la homogeneización de encuestas propias de servicios, estableciendo una mayor cultura de aspectos comunes.*

	PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. REV-POST 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	09/06/2016


2.- SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIO DEL SIGC-SUA

METODOLOGÍA: En la actualidad el sistema de encuestas post-servicio tiene como finalidad básica realizar encuestas directas, cortas y rápidas en la inmediatez de la prestación del servicio, con objeto de obtener retroalimentación puntual de cada cliente. El despliegue de este proceso recae en todas las estructuras organizativas con responsabilidad funcional en el SIGC-SUA, correspondiéndole a Coordinación Técnica, con carácter general, los procesos de asesoramiento, medición y revisión. No obstante, algunas Unidades realizan directamente la gestión de encuestas, así como la obtención de los resultados que incorporan en los informes de seguimiento de los procesos, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

PROCESOS	Unidad Gestora									
	SBIBLIO	SAYAE	SCI	SDEP	SI	SPE	SPOD	UCON	UT	UTLA
PC01			1							
PC02						4				
PC03				1		1		1	1	
PC04					1	1			1	1
PC05						4	6			
PC06	1					8				
PC07						12				
PC08					1	2				
PC10			3							
PC11				5		6				
PC12						1				
Total	1	3	1	6	2	39	6	1	2	1

DIAGNÓSTICO: La dualidad de responsabilidad en la gestión y medición de las encuestas post-servicio provoca una serie de elementos diferenciadores que inciden significativamente en el desarrollo normalizado del sistema y que se sintetizan a continuación:

- Dispersión en la redacción de ítems y estructuras de cuestionarios lo que limita la transmisión de la imagen y cultura organizacional entre los clientes/usuarios, así como análisis globales y comparativos de satisfacción.
- Utilización de diferentes escalas de medición impidiendo la homogenización en los resultados de satisfacción y contraste con el resto de los indicadores de satisfacción del sistema.
- Distorsión en los objetivos de información provocada, en la mayor parte de los casos, por la formulación de ítems orientados más a la evaluación del personal de la Unidad o a la actividad desempeñada que a la detección de las necesidades de los clientes/usuarios, limitando, por otro lado, la valoración de los aspectos de valor que perciben en la prestación del servicio.
- Falta de inclusión, en todos los cuestionarios, de indicadores globales de satisfacción sobre el servicio prestado y sobre las mejoras introducidas que permitan establecer objetivos

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. REV-POST 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	09/06/2016

organizacionales de cumplimiento facilitando la evaluación periódica, comparativa, así como la eficacia en la mejora.

- Carencia de mediciones de participación que permitan conocer y llevar a cabo el seguimiento de los niveles de respuesta de los usuarios y concretar acciones de mejora orientadas a garantizar la representatividad de las encuestas. Igualmente, algunas Unidades, si bien presentan valoraciones sobre los niveles de respuesta, no han estimado el número mínimo de encuestas completas necesarias para asegurar la representatividad, calculando el porcentaje de respuesta sobre el total de la población encuestada lo que provoca que este valor descienda significativamente.
- Falta de asignación previa de objetivos cuantificados que favorezca el seguimiento y consecución de la estrategia.

CRITERIO: El sistema de encuestas post-servicio demanda el empleo de medidas que, salvaguardando la singularidad exigida por los objetivos de información, la tipología de usuario y la naturaleza de servicio prestado, se orienten a fortalecer la estandarización de su desarrollo, especialmente la de aquellos elementos que confieren al proceso un carácter heterogéneo, de forma que ayude a mejorar la gestión y el diálogo con los grupos de interés, y en consecuencia, su satisfacción, así como la imagen y reputación organizacional.


3.- OBJETIVO Y ALCANCE

Presentar una serie de pautas encaminadas a la homogenización y mejora del sistema de encuestas post-servicio posibilitando realizar el seguimiento de forma conjunta y global, así como la sistematización de las mejoras en la prestación de los servicios, contemplando, por otro lado, la diversidad de contexto en cada una de las Unidades, así como su autonomía en la gestión del propio sistema.

4. CRITERIOS DE REVISIÓN

Partiendo de la perspectiva descrita se proponen y describen los siguientes parámetros de revisión:

-
- **1. Contenido de los cuestionarios:** Determinar la utilidad y eficacia de los ítems en la medición y mejora del servicio prestado y su alineamiento con las necesidades y expectativas de los clientes/usuarios.
-
- **2. Homogenización de cuestionarios:** Analizar la sintaxis de los ítems de los cuestionarios para identificar elementos comunes en su redacción posibilitando la elaboración de un documento (Banco de preguntas) que presente estándares a utilizar por las Unidades y acordes con la imagen organizacional, permitiendo, por ende, la simplificación del proceso de diseño y revisión de cuestionarios, así como el análisis comparativo.
-
- **3. Indicadores estándares de satisfacción:** Identificar los cuestionarios cuyas mediciones no
-

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. REV-POST 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	09/06/2016

incluyen indicadores de satisfacción global y sobre la mejora, garantizando su inclusión en la globalidad del sistema.

- **4. Tasa de respuesta:** Establecer mecanismos necesarios para que todas las Unidades realicen mediciones sobre la participación de los usuarios en el proceso de encuestación, asegurando la precisión y fiabilidad en su cálculo.
- **5. Escala de medición:** Localizar cuestionarios cuyos mediciones se realizan mediante la utilización de escalas de valoración distintas a la establecida a nivel institucional posibilitando el cálculo homogéneo y la comparación de resultados
- **6. Asignación de objetivos:** Informar a las Unidades de la propuesta de objetivos para el seguimiento de resultados de satisfacción para su implementación y desarrollo operativo.


De acuerdo con los criterios de análisis se presenta a continuación el alcance del proceso de revisión del sistema de encuestas post-servicio:

Criterio de Revisión	Alcance	
	Unidad	Encuesta
1.Contenido de los cuestionarios	18, si procede	62, si procede
2. Homogenización de cuestionarios	18, si procede	62, si procede
3. Indicadores estándares de satisfacción	12	25
4. Tasa de respuesta	2	7
5. Escala de medición	7	11
6. Asignación de objetivos	18	62

5. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

El desarrollo de la propuesta requerirá que se contemplen las siguientes actuaciones:

- Elaborar la documentación y metodología para llevar a cabo la implementación, control y seguimiento de los criterios de análisis.
- Elaborar y desarrollar un plan de visitas para el despliegue de la propuesta.
- Informar a las Unidades de la propuesta de revisión de encuestas post-servicio, así como de su alcance y ejecución mediante el desarrollo del plan de visitas.

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROPUESTA DE REVISIÓN DEL SISTEMA DE ENCUESTAS POST-SERVICIOS DEL SIGC-SUA	Documento	Doc. REV-POST 2016
		Revisión	Ed.00
		Fecha	09/06/2016

6. PREVISIÓN DE ACTUACIONES EN EL CICLO DE GESTIÓN 2016

Se concreta a continuación el cronograma de actividades para el despliegue operativo de las líneas de acción descritas:

Hito	Unidad Responsable	2016							2017		
		Mayo	Junio	Julio	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Febr.	Marzo
Elaboración de metodología de trabajo/plan de visita	Coordinación Técnica										
Comunicación y envío Unidades Informe Revisión de Encuestas post-servicio	Coordinación Técnica										
Análisis de ítems y creación de Banco de preguntas	Coordinación Técnica										
Desarrollo plan de visitas	Coordinación Técnica Unidades										
Implementación de actuaciones derivadas del proceso de revisión	Coordinación Técnica Unidades										
Incorporación de actuaciones al informe final de de resultados de los procesos	Unidades										
Incorporación de actuaciones al informe final agrupado de retroalimentación	Coordinación Técnica										
Actualización documentación ciclo gestión 2017	Coordinación Técnica										

7. PREVISIÓN DE RESULTADOS

Conforme a la previsión de actuaciones a desarrollar para la implementación definitiva de la propuesta, se determinan los siguientes indicadores de cumplimiento:

1. Fecha de realización de los hitos.
2. Porcentaje de encuestas post-servicio revisadas según criterios de análisis establecidos en la propuesta. Valor 100%, según proceda.
3. Porcentaje de encuestas post-servicios cuyos resultados se integran plenamente en los indicadores globales del informe de retroalimentación final del SIGC-SUA. Valor: avanzar hasta alcanzar el 100% del total de encuestas post-servicios activas.