



Metodología aplicada de grupo focal usuarios procesos PC02.

Ámbito:	SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: Grupo Focal.
Elaborado por:	Ana Isabel Uceda Cobas .Coordinación Técnica del SIGC-SUA (Servicio de Planificación y Evaluación).

ANTECEDENTES:

Proyecto para la implantación y desarrollo del grupo focal del Servicio de Contratación y Patrimonio.

OBJETIVO:

Servicio/Unidad:	Servicio de Contratación y Patrimonio	Cód:	GGF-SCPA-2016
		Edición:	0
		Fecha:	11/10/2016
Objetivo:	Presentar la planificación de actuaciones básicas para la implementación y desarrollo de un grupo focal en el Servicio de Contratación y Patrimonio posibilitando su seguimiento y control.		
Descripción:	Determinar la sistemática para realizar la de actividades necesarias en el desarrollo de Grupo Focal, determinando los responsables de su ejecución y resultados a alcanzar.		

El desarrollo del objetivo requerirá que se contemplen las siguientes actuaciones:

**LÍNEAS DE ACTUACIÓN:**

Líneas de actuación	Unidad Responsable	Resultado
1. Identificar a los integrantes del SCPA participantes del Grupo focal	SCPA	Relación de participantes grupo focal
2. Seleccionar a los usuarios participantes		
3. Elaborar la invitación de participación		Plantilla invitación Grupo Focal
4. Concretar desarrollo grupo focal: Revisión de objetivos, guión de preguntas...	SCPA/CT	Reunión equipo trabajo/Guión de preguntas definitivo
5. Estructurar y sistematizar la recogida de información	CT	Plantilla recogida de información/Cuestionario
6. Reservar el espacio para la reunión grupal	SCPA	Espacio disponible
7. Enviar la invitación de participación	SCPA	Correo electrónico de participación
8. Celebración sesión grupal	SCPA/CT	Plantilla recogida información/cuestionario cumplimentado
9. Realizar tratamiento de la información	SCPA/CT	Informe de Resultados
10. Analizar los resultados obtenidos	SCPA	Informe de Propuestas y Mejoras
11. Incorporar resultados al SIGC-SUA	SCPA	Informe Final de Procesos de la Unidad
	CT	Informe Final Agrupado de Retroalimentación
12. Comunicación y Difusión de los resultados	SCPA	Informes/plan de mejora en canales internos/correo electrónico
	CT	Informes/plan de mejora en Web Institucional/SIGC-SUA

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

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:**

Hito	2016				2017		
	Octubre	Noviembre		Diciembre	Enero	Febrero	Marzo
		01-15	15-30				
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							

PREVISIÓN DE RESULTADOS:

Conforme a la previsión de actuaciones a desarrollar para la implementación definitiva del proyecto de grupo focal, se determinan los siguientes indicadores de cumplimiento:

1. Fecha de realización de los hitos.
2. Informe de resultados sobre la satisfacción de los clientes/usuarios de la Unidad.

A continuación se presenta:

- Anexo I: "Guión desarrollo sesión Grupo Focal del Servicio de Contratación y Patrimonio"
- Anexo II: "Modelos de cuestionarios que se entregarán a los participantes durante el desarrollo de la sesión"



Anexo I

Guión de desarrollo sesión Grupo Focal del Servicio de Contratación y Patrimonio. 2016

OBJETIVO:

Establecer la metodología de las sesiones de grupales del SCPA de forma que permita identificar y desplegar los roles y secuencia de intervención de los participantes, así como los mecanismos de captura de la información, (cualitativa/cuantitativa), asegurando su desarrollo estructurado y conforme a la consecución de los objetivos determinados en el proyecto de implantación del Grupo Focal.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Representante de la Unidad (RU):

Antonio José Porcuna Contreras. Jefe de Servicio de Contratación y Patrimonio.

Moderadores:

Antonio Martínez Olea. Coordinación Técnica del SICG-SUA.
Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinación Técnica del SICG-SUA.

Participantes:

- Encargado de Equipo. Unidad de Conserjería
- Encargado de Equipo. Unidad de Conserjería.
- Delegado Sindical UGT.
- Delegado Sindical CC.OO.
- Delegado Sindical CSIF



SECUENCIA DE INTERVENCIÓN.

Fase Inicial:

Representante de la Unidad:

- Da la bienvenida y agradece la participación en el desarrollo de la sesión grupal del Servicio de Contratación y Patrimonio.
- Se presenta y presenta al resto de los integrantes de la Unidad y a los moderadores explicando brevemente su papel en el desarrollo de las sesiones.
- Recordar/aclarar el objetivo, alcance y contenido de la sesión:
 - Por qué: obtener y ampliar obtener información, sobre las necesidades, expectativas y percepción del servicio recibido de los responsables de compras solicitantes de tramitación de pedidos.
 - Para qué: profundizar en el conocimiento de la Unidad sobre sus expectativas de calidad y grado de satisfacción y mejorar la calidad del servicio prestado.
 - Áreas de estudio: concretar que el desarrollo de la sesión versará sobre los siguientes aspectos: Calidad del Servicio prestado, información proporcionada, tiempo de espera, atención recibida en la tramitación de pedidos.
 - Alcance:
 - Amplitud o extensión del conocimiento de los usuarios sobre el alcance y características de la prestación del servicio.
 - Grado en el que la prestación del servicio da respuesta a sus necesidades.
 - Identificación de los factores de calidad en la prestación del servicio a los que les atribuyen una mayor importancia y que pueda, en su caso, proporcionar información directa sobre compromisos de calidad que pueda asumir la Unidad.
 - Percepciones y valoraciones de las mejoras percibidas en la prestación del servicio e identificación de nuevas mejoras.
- Explica la dinámica y la metodología de desarrollo de la sesión
 - Concreta la duración de la sesión (1 máximo 2 horas), por lo que se recomienda especificidad y brevedad en las respuestas, evitando opiniones fuera del área de estudio.
 - Explicita la confidencialidad y anonimato de los participantes, aclarando que la información recabada se tratará de forma global y conjunta y no se relacionará con ninguno de los participantes, por lo que cada participante será identificado de forma genérica (P1, P2...).
 - Solicita autorización para grabar, explicando que la finalidad de la grabación es para facilitar la recogida y análisis de la información y que uso será limitado con exclusividad a los moderadores y a este propósito.
 - Comenta la importancia de la intervención de los participantes enfatizando en que no se trata de evaluar sus respuestas, por lo que no habrá preguntas correctas ni incorrectas, y que en cualquier caso se respetará el derecho de aquellos participantes a guardar silencio si no están listos para dar su opinión. Aclarar las normas de intervención (orden, espontánea, pedir vez...).
 - Expone que durante las sesiones un moderador les dará unos cuestionarios relacionados con algunos de las áreas de estudio, con el objeto de agilizar el desarrollo de la sesión y la



comprensión y conocimiento por parte del encuestado. Dichos cuestionarios se recogerán, una vez finalizada la fase de preguntas por el moderador, asegurando el anonimato de los encuestados.

- Concluye dando paso a el moderador.

Fase de desarrollo:

Moderador:

- Solicita la presentación de cada uno de los participantes y sus funciones. A continuación comienza batería de preguntas.

PREGUNTAS INTRODUCTORIAS:

- Como Responsables de la Unidad de Compras, ¿Con qué frecuencia soléis tramitar solicitudes de adquisiciones y pedidos?
- ¿Conocéis los requisitos normativos y trámites necesarios para solicitar un pedido? ¿Por qué crees que no las conoces?
- ¿Qué aspectos de la prestación del servicio consideras más relevantes/importantes para atender a tus necesidades? ¿Por qué?
- ¿Qué otros aspectos crees que podrían incorporarse? ¿Qué ventajas crees que te aportaría?

INFORMACIÓN PROPORCIONADA:

- ¿Qué canal/medios sueles utilizar para obtener información relacionada con la tramitación de adquisiciones/pedidos?
- De los canales/medios que utilizas habitualmente, ¿cuál es el que consideras más adecuado para obtener información respecto a la solicitud y tramitación de pedidos y adquisiciones? ¿Qué ventajas destacarías? ¿Encuentras algún inconveniente?
- ¿Qué otro canal/medio de información incorporarías para relacionarte con el SPCA? ¿Por qué?
- ¿En qué medida la información sobre la prestación del servicio te ha resultado comprensible? ¿Qué mejorarías para hacerla más comprensible?
- ¿Consideras la información facilitada útil para realizar todos los trámites? ¿Por qué crees que si? En su caso, ¿Podías concretar las razones de su falta de utilidad?
- ¿Qué otros contenidos crees que se podrían incluir en la información? ¿Qué beneficios obtendrías?

TIEMPO DE ESPERA:

- Cuando has necesitado ser atendido, ¿te ha parecido adecuado el tiempo de espera en la tramitación de los pedidos?
- ¿Consideras adecuado el tiempo establecido en la tramitación de pedidos (máximo 5 días laborales)? En caso de que no, ¿qué tiempo consideras adecuado?
- ¿Qué otro aspecto considera relevante para aportar rapidez al procedimiento de tramitación de pedidos?

A continuación mi compañera os entregará un cuestionario para que valoréis globalmente esta área.

**ATENCIÓN RECIBIDA:**

- Cuando necesitas realizar consultas sobre la tramitación de pedidos, ¿qué mecanismos sueles utilizar? ¿Qué ventajas te aportan? ¿Qué limitaciones le ves?
- Si has tenido dudas o incidencias ¿se las han solucionado correctamente? En caso de que no ¿Cuáles crees que son los motivos?
- ¿Qué otros aspectos resaltarías para mejorar la atención recibida?

CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO:

- ¿Conoce los compromisos de calidad contenidos en la Carta de Servicio de la Unidad? En su opinión, ¿Cuáles son las razones que explicarían su desconocimiento?
- ¿Podría indicar otro compromiso de calidad que estime relevante?

Seguidamente, mi compañera os entregará un cuestionario para conocer vuestra opinión sobre este ámbito. También se os entrega un último cuestionario para conocer el nivel de satisfacción sobre la prestación del servicio.

Una vez se recojan todos los cuestionarios:

- ¿Podrías señalar algún otro elemento no indicado en el desarrollo de la sesión que consideras necesario para mejorar la prestación del servicio?
- Aportar un resumen de la sesión con las principales cuestiones y aspectos a destacar.
- Agradecimiento por su tiempo y colaboración.
- Da la palabra al representante de la Unidad.

Fase de Final:**Representante de la Unidad:**

- Agradecimiento por la colaboración, incidiendo en la importancia de sus opiniones para la mejora de los servicios.
- Informa sobre los medios/canales donde va a ser publicada la información sobre los resultados obtenidos en la sesión.
- Despida y cierre.



Anexo II

Modelos de cuestionarios

I CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE ADQUISIONES/PEDIDOS

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Necesitamos conocer su opinión con respecto a los **tiempos de espera** en la prestación del servicio

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

Una vez cumplimentado, déjelo encima de su mesa y dele la vuelta.

“Al finalizar la sesión se encargarán de recogerlo.”

“Indíquenos su nivel de satisfacción general, con respecto a las plazos establecido en la tramitación de pedidos”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Agradecemos sinceramente su opinión y colaboración”



II CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE ADQUISIONES/PEDIDOS

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Necesitamos conocer su opinión con respecto a la **atención recibida** en la prestación del servicio

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

Una vez cumplimentado, déjelo encima de su mesa y dele la vuelta.

“Al finalizar la sesión se encargarán de recogerlo.”

Indíquenos el grado de **Importancia** que tienen para usted los siguientes aspectos en relación con la atención recibida durante la prestación de servicio:

	Nada importante		Muy importante		
	1	2	3	4	5
Profesionalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Amabilidad/Cortesía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez/Eficacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cooperación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Agradecemos sinceramente su opinión y colaboración”



III CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE ADQUISICIONES/PEDIDOS

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Necesitamos conocer su opinión con respecto a la **calidad del servicio prestado**

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

Una vez cumplimentado, déjelo encima de su mesa y dele la vuelta.

“Al finalizar la sesión se encargarán de recogerlo.”

Indíquenos el grado de **Importancia** que tiene para usted el siguiente compromiso de calidad de la Unidad en relación a la tramitación de pedidos:

	Nada importante		Muy importante		
	1	2	3	4	5
Tramitar el 90% de los pedidos solicitados en el plazo máximo de 5 días laborables desde la recepción de la Relación de Necesidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Indíquenos su nivel de satisfacción general, con respecto al contenido y objetivos de la Carta de Servicio”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Agradecemos sinceramente su opinión y colaboración”



IV CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN LA TRAMITACIÓN DE ADQUISICIONES/PEDIDOS

SERVICIO DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Necesitamos conocer su opinión con respecto a su **nivel de satisfacción** con la prestación del servicio

Por favor, responda de forma sincera, según su apreciación y experiencia.

Una vez cumplimentado, déjelo encima de su mesa y dele la vuelta.

“Al finalizar la sesión se encargarán de recogerlo.”

“Indíquenos su grado de satisfacción sobre la prestación del servicio”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Indíquenos su grado de satisfacción sobre las mejoras en la prestación del servicio”:

Muy Insatisfecho/a	Insatisfecho/a	Aceptable	Satisfecho/a	Muy satisfecho/a
1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

“Agradecemos sinceramente su opinión y colaboración”.