



CATÁLOGO DE PROCESOS
SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

Código
PE-60300-003
Ed.04

**EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS Y
PERSONAL DEL SCI**

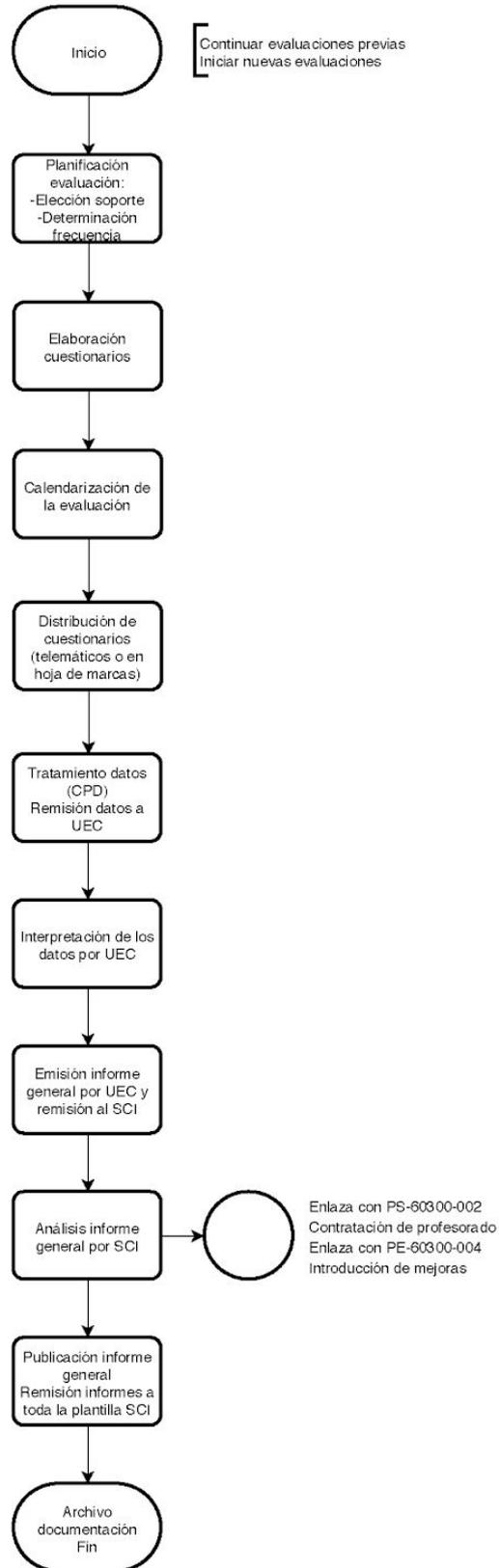
Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática aplicable en la medición del grado de satisfacción de usuarios/as y personal del SCI.

Diagrama del proceso

PE-60300-003

Evaluación del grado de satisfacción de usuarios/as y personal del SCI



Características del proceso

Desde el año 2001, el Servicio Central de Idiomas ha realizado una evaluación sistemática del grado de satisfacción de sus usuarios/as con respecto a los diferentes servicios ofrecidos. En un primer momento se comenzó con los/las usuarios/as de los cursos (desde el año 2001) y paulatinamente se fueron añadiendo el resto de usuarios/as (traducción, justificación lingüística, evaluación, incluyendo al propio personal del SCI a través de la encuesta de satisfacción laboral).

Para ello se ha contado con la colaboración de la Unidad de Evaluación de la Calidad y de los Servicios Informáticos de la USAL.

Los motivos de esta evaluación sistemática son:

- conocer del grado de satisfacción de los/as usuarios/as
- ofrecer a los/as usuarios/as un canal de comunicación con el SCI a través del cual puedan hacer sugerencias de mejora (matrícula online, nuevas bandas horarias,...)
- detectar, a través de la opinión de los/as usuarios/as, necesidades y oportunidades de actuación (nuevos servicios como intercambios, talleres,...)

Dentro de su política de transparencia, y como prestador de un servicio público, el SCI publica sistemáticamente los resultados globales de estas encuestas de satisfacción para el conocimiento de sus usuarios/as. Los resultados individuales son conocidos exclusivamente por la dirección del SCI, coordinación afectada y el evaluado/a.

Tal es la importancia que el SCI da a la opinión de sus usuarios/as, que se establece en el PEG-SCI el objetivo de alcanzar al menos la puntuación de 3 sobre 5 en la satisfacción de usuarios/as. Este objetivo se ha cumplido hasta la fecha.

Seguimiento y medición

● Control y seguimiento:

- Seguimiento bienal de las encuestas de satisfacción laboral.
- Seguimiento anual de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de los cursos Senior, de traducción y de justificación lingüística.
- Seguimiento cuatrimestral de las encuestas de satisfacción de usuarios/as de los cursos del SCI.
- Seguimiento después de cada convocatoria en el caso de exámenes CertAcles y exámenes SCI.
- Revisión de los cuestionarios de las encuestas cada curso académico.

● Indicadores:

- Medias obtenidas en las preguntas relativas a la satisfacción general con el SCI.

Propietario del procedimiento

- Director del SCI

Responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección del Servicio ● Jefe de Negociado de Administración ● Coordinadores/as de área

Registros
<ul style="list-style-type: none"> ● Cuestionarios utilizados ● Informes de resultados de las encuestas

Elementos de entrada	Elementos de salida
<ul style="list-style-type: none"> ● PEG-SCI ● PAAP 	<ul style="list-style-type: none"> ● Informes de resultados ● Documento de mejoras introducidas por sugerencias de los/las usuarios/as

Control de modificaciones		
Fecha	Ed.	Modificación
07.07.08	1	Aprobación por el Equipo de Dirección del SCI
04.07.11	2	Revisión del proceso en adaptación al modelo EFQM 2010
14.05.14	3	Revisión del proceso en adaptación al modelo EFQM 2013
04.03.19	4	Revisión del proceso en adaptación al modelo CAF 2013