

**SISTEMA DE CALIDAD:**

**ISO 9001:2008**

**CONVENIO Y CÓDIGO DE FORMACIÓN**

**STCW- 78/95/2010**

**Certificación Lloyds's Register Quality Assurance**

**Año 2013**

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SGC**

**LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

<b>Fecha</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Departamento</b>	<b>Responsable</b>
Curso 2013-2014	Vicerrectorado de Calidad	Vicerrectorado de Calidad	Vicerrector de Calidad
Curso 2013-2014	Dirección EIMANAR	Dirección	Director EIMANAR
Curso 2013-2014	Dirección EIMANAR	Subdirección de Calidad	Responsable Calidad EIMANAR
Curso 2013-2014	Departamento		Director Departamento

**HISTÓRICO DE CAMBIOS**

	<b>ELABORADO/ MODIFICADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>VALIDADO Responsable Calidad</b>	<b>APROBADO Director</b>
<b>Nombre</b>	Equipo de Dirección y Coordinadores EIMANAR	CGC	M.E. Teijeiro Lillo	J. Moreno Gutiérrez
<b>Fecha</b>	20/06/13		10/10/13	14/10/1023
<b>Firma</b>				

## 1. OBJETO.

El objeto de este documento es describir el procedimiento para el seguimiento de la información sobre la satisfacción del usuario como una de las medidas de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad; de esta forma la Escuela de Ingenierías Marina, Náutica y Radioelectrónica (EIMANAR) asegura que el servicio prestado es acorde con los requisitos de la calidad establecidos por el usuario y, además es capaz de evaluar la manera de aumentar la satisfacción del mismo.

## 2. REFERENCIAS.

- UNE-EN ISO 9001:2008
- PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE CALIDAD <http://sgc.uca.es/procedimientos>

## 3. RESPONSABILIDADES.

El responsable de hacer cumplir y controlar lo aquí expuesto será el Responsable de Calidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

Las etapas a seguir durante el procedimiento para la gestión de la satisfacción del usuario son las siguientes:

### 4.1. Identificación de las necesidades y expectativas del usuario.

Los requisitos relacionados con los servicios son determinados mediante el contacto directo con los usuarios en la atención de sus peticiones o consultas técnicas.

La Dirección de la EIMANAR revisa los requisitos relacionados con los servicios previamente a la adquisición de cualquier compromiso con nuestros usuarios con la finalidad de asegurar que:

- Los requisitos de los servicios están clara e inequívocamente definidos.
- Las posibles diferencias aparecidas durante el proceso han quedado claramente resueltas y especificadas en los documentos adecuados.
- La EIMANAR tiene la capacidad necesaria para cumplir los compromisos adquiridos en todos sus aspectos.

### 4.2. Comunicar las necesidades y expectativas del usuario:

Tras comunicar las necesidades y expectativas del usuario al Departamento implicado, se lleva a cabo la revisión de los requisitos del servicio para asegurar que estos quedan perfectamente definidos y que la organización tiene la capacidad para cumplirlos.

A continuación se produce la comunicación con los usuarios, que se articula a través de la realización de contacto directo y atención de sugerencias, quejas o reclamaciones.

#### **4.3. Medir la satisfacción de los usuarios.**

##### **Encuestas de satisfacción**

1. Se realizará por parte del Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad durante la segunda mitad del cuatrimestre (donde se imparta la asignatura), una encuesta de satisfacción a todos los alumnos del centro sobre distintos aspectos de las asignaturas que están cursando.
2. Envío de los informes de dichas encuestas, en formato digital y vía correo electrónico, dirigidos a: 1. profesores de las asignaturas, 2. director y 3. directores de departamentos.

##### **Buzón de Atención al Usuario de la UCA**

Las incidencias docentes, sugerencias, felicitaciones, quejas y reclamaciones se canalizarán a través de "El Buzón de Atención al Usuario de la UCA" (BAU), que constituye una ventanilla única para canalizar la comunicación entre los miembros de la comunidad universitaria y los responsables de cada una de las Unidades y Servicios.

La Unidad de Evaluación y Calidad así como el CITI serán responsables exclusivamente de la gestión y mantenimiento operativo del Buzón, y no de los contenidos de la comunicación que se establezca a través del mismo, cuya responsabilidad corresponderá a las unidades o servicios a los que se dirija dicha comunicación.

Para la tramitación de las mismas se seguirá el proceso establecido en normativa reguladora del BAU, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 28 de septiembre de 2006 (BOUCA 49, p. 10).

#### **4.4. Análisis de datos y extracción de conclusiones.**

Las decisiones de la Dirección dependen de una buena información de la investigación de la satisfacción del usuario. Por tanto, debe hacerse el mayor esfuerzo para reunir de manera correcta esta información.

Los resultados del cuestionario son archivados y tenidos en cuenta para estudiar posibles acciones de mejora en la prestación de los servicios.

Una vez obtenidos los resultados, estos deben presentarse de la forma más sencilla para ser revisados y analizados periódicamente en las diferentes reuniones entre los responsables de cada departamento y la dirección, extrayéndose las conclusiones oportunas que permitan asegurar el equilibrio entre la satisfacción de los usuarios y las otras partes interesadas.

### **5. REGISTROS Y OTRO MATERIAL ASOCIADO**

#### **REGISTROS**

- RSGC-PE02-01 Autoinforme

- RSGC-PE02-02 Informe técnico "Satisfacción estudiantes con docencia UCA)
- RSGC-PA02-01 Parte de No Conformidades.

**FORMATOS**

- FSGC-UCA-P08-01 (ligado con SGC-PE02)

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	CODIFICACIÓN
Proceso	Mejora Continua	Manual Calidad
Procedimiento	No Conformidades, Acción Correctiva, Preventiva y Mejora	SGC-PA02
Registro	Informes de satisfacción del usuario asignaturas	Confidencial
Registro	Encuesta de satisfacción de usuarios gestión Centro	FSGC-UCA-P08-01 (ligado con SGC-PE02)
Registro	Hoja de Acción Correctiva	

**6. CRONOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.**

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	PLAZOS	REGISTROS
Dirección/ CGC	Identificación de las necesidades y expectativas del usuario	Anualmente	- RSGC-PA02-02 ACTAS CGC
Usuario/Departamento	Comunicar las necesidades y expectativas del usuario al centro	Anualmente	
Dirección	Comunicación con los usuarios demandantes	Anualmente	
Vicerectorado de Planificación y Calidad	Encuesta de satisfacción asignaturas	Anualmente	

Dirección	Encuesta de satisfacción sobre gestión Centro	Anualmente	FSGC-UCA-P08-01 (ligado con SGC-PE02)
Dirección/CGC	Análisis de datos y extracción de conclusiones.		RSGC-PE02-01 Autoinforme - RSGC-PE02-02 Informe técnico "Satisfacción estudiantes con docencia UCA) - Actas CGC - Actas JE
Responsable de calidad	Registro, seguimiento, valoración, verificación, cierre NO conformidades		- RSGC-PA02-01 Parte de No Conformidades.