



GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SGAU

Nivel I. Procedimiento general de la accesibilidad universal de la UPV.

Procedimiento PR-SGAU-02 versión 1.1

Febrero 2012

Elaborado por la Comisión Mixta de Accesibilidad de la UPV	Enero de 2012	Aprobado por la Comisión de Accesibilidad de la UPV	26 de enero de 2012
--	---------------	---	---------------------

HISTORIAL DE MODIFICACIONES DEL PROCEDIMIENTO

Versión	Fecha vigencia	Sección modificada	Modificación realizada
0	Junio 2008		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liberado para su implantación
1	Junio 2009		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de denominación del SGSG por Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal • Cambio de denominación del Vicerrectorado de Asuntos sociales y Cooperación por Asuntos Sociales y Responsabilidad Social Corporativa

Versión	Fecha vigencia	Sección modificada	Modificación realizada
Versión 1.1	26-enero-2012	Nueva edición del procedimiento	Nueva edición del procedimiento

I. Objeto.

El presente procedimiento establece la sistemática a seguir para realizar un seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios del entorno con respecto al cumplimiento de sus necesidades por parte de la UPV.

II. Campo de aplicación.

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios de los servicios incluidos en el SGAU de la UPV.

III. Referencias

- UNE 170001-1
- UNE-170001-2
- Manual de Gestión de Accesibilidad Universal de la UPV

IV. Responsabilidades.

Procedimiento de medición de la satisfacción de los usuarios del SGAU	SIE y Biblioteca.	Comisión mixta de accesibilidad	Comisión de accesibilidad
Diseño y actualización de las encuestas			
Elaboración de informes de satisfacción			
Trabajo de campo. Pase de encuestas			
Análisis de los resultados de la encuesta.			
Análisis final de los resultados de la encuesta para la mejora del SGAU			

V. Desarrollo.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la accesibilidad universal, la UPV realiza un seguimiento de la información relativa a la percepción de los usuarios del entorno con respecto al cumplimiento de sus necesidades por parte de la UPV. Se tiene definidos los métodos para obtener y utilizar dicha información. Los métodos utilizados por la UPV para recoger dicha información posibilitan la participación de todos los usuarios interesados. La satisfacción del usuario del SGAU se evalúa de forma continua y cada vez que se implanta una solución a una no conformidad detectada.

Cualquier queja, reclamación o sugerencia relacionada con la accesibilidad al entorno de la UPV se utiliza en la planificación y mejora del SGAU. La gestión de estas quejas se realiza según procedimiento PR-SGAU-01.

V.1. Diseño de la encuesta.

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, a partir de los aspectos definidos por la comisión de accesibilidad en la revisión anual del SGAU, realiza el:

- Diseño de las encuestas.
- Cálculo de los tamaños muestrales.

Las encuestas deben incluir:

- La valoración de todos los servicios ofrecidos por las unidades de gestión sobre la percepción que tiene el usuario sobre sí sus necesidades de accesibilidad se han cumplido
- La valoración global sobre la accesibilidad en los servicios ofrecidos por las unidades de gestión.

V.2. Pase de encuesta. Trabajo de campo.

El pase de las encuestas se realiza por 2 vías:

- TIPO I. Todos los usuarios de la UPV (personal de administración y servicios, personal docente e investigador y alumnado) disponen a través de una intranet, de acceso a numerosos servicios de la propia UPV. En dicha intranet se puede acceder a la evaluación de la accesibilidad de las unidades de Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad mediante la realización de la encuesta de satisfacción de usuarios del SGAU.
- TIPO II. Cada una de las unidades de gestión disponen en sus instalaciones de encuestas, que aleatoria y periódicamente pasarán a sus usuarios.

V.3. Elaboración del informe de satisfacción.

Tanto el Servicio integrado de empleo como la Biblioteca se realizan trimestralmente un análisis de las encuestas de satisfacción y elaboran informe trimestral de satisfacción de los usuarios del SGAU que presentan a la comisión mixta de accesibilidad para su revisión trimestral.

V.4. Seguimiento y evaluación de la satisfacción de los usuarios

La revisión y análisis de los resultados de la satisfacción de los usuarios se realiza:

1. En las revisiones trimestrales de la comisión mixta de accesibilidad. En ella se evalúan los resultados trimestrales y, si procede, se planifican acciones correctivas para la mejora del SGAU. Estas acciones conforman el Programa Correctivo/Preventivo de Accesibilidad.
2. En la revisión anual del SGAU, se analizan los resultados globales anuales a partir del cual se diseñan acciones de mejora estratégica que forman parte del PLAN ESTRATEGICO DE ACCESIBILIDAD.

VI. Registros.

El Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad es responsable del mantenimiento y archivo de las encuestas y de los informes de resultados de satisfacción de los usuarios del SGAU del tipo I (ver punto V2).

La biblioteca y el servicio integrado de empleo son responsables del mantenimiento y archivo de las encuestas y de los informes de resultados de satisfacción de los usuarios del SGAU del tipo II (ver punto V2).