VNiVERSiDAD D SALAMANCA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL 800 AÑOS 1218 ~ 2018	**CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES** **2016**	**Código** **PC-60600-007**

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS

Objeto

Establecer la sistemática a aplicar para la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios/as del Servicio

Alcance

Todas las actividades del Servicio de Educación Física y Deportes de la Universidad de Salamanca

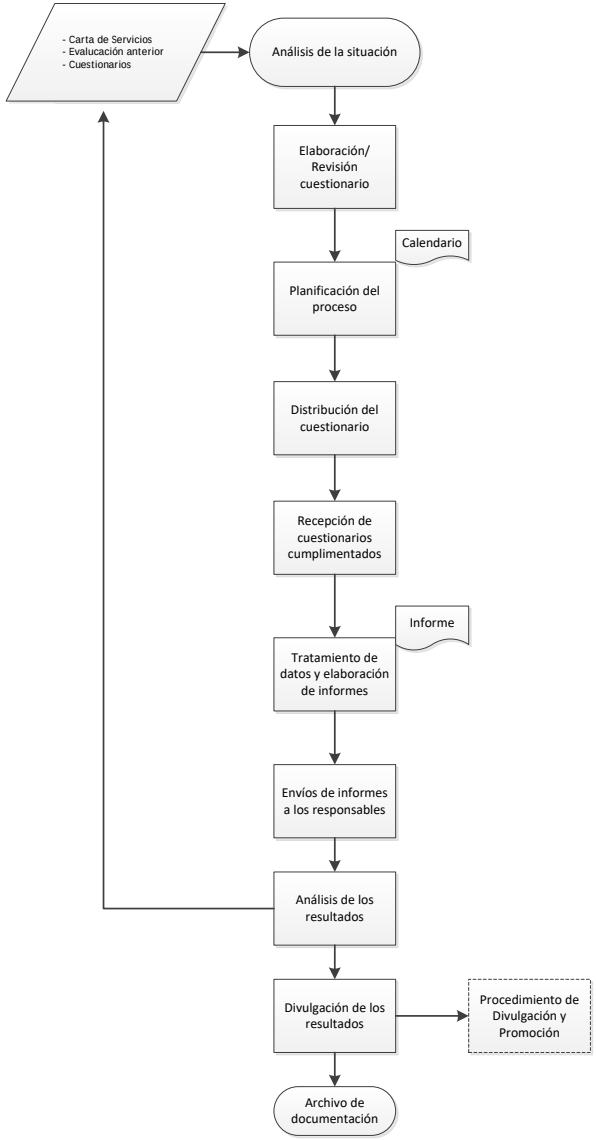
Referencia Normativa

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24 de diciembre), y sus modificaciones
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE, 14 de diciembre de 1999) y sus modificaciones
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 2 de octubre del 2015), y sus modificaciones.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 2 de octubre de 2015)
- Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la administración General del Estado (BOE 3 de septiembre).
- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003 de 30 de enero de la Junta de Castilla y León (BOCYL 3 de febrero), y sus modificaciones
- Plan Estratégico General 2013-2018 de la Universidad de Salamanca, aprobado por el Consejo Social el 22 de febrero de 2013
- Carta de Servicios, aprobada en abril de 2013 por el Vicerrectorado de Estudiantes e Inserción Profesional de la Universidad de Salamanca
- Programa de Mejora de la Calidad 2013-2018, aprobado por Consejo de Gobierno el 26 de septiembre de 2013
- Reglamento del Servicio de Educación Física y Deportes de la Universidad de Salamanca, aprobado en sesión ordinaria por Consejo de Gobierno de 27 de enero de 2005.

Desarrollo del proceso

1. Análisis de la situación: estudio de la Carta de Servicios, de los resultados de la evaluación anterior, en su caso, y de los cuestionarios existentes, en su caso.
2. Elaboración o revisión de los cuestionarios: (Anexo I)
3. Planificación del proceso, de la que resulta el calendario (Anexo II)
4. Distribución de cuestionario, ya sea en soporte papel o vía online.
5. Recepción de los cuestionarios cumplimentados.
6. Tratamiento de datos, cuyo resultado es el Informe de Resultados de cada centro.
7. Envío de cada informe al responsable correspondiente.
8. Análisis de los resultados por parte del SEFYD y agregación de datos en su caso.
9. Divulgación de resultados desde la dirección del SEFYD a través de la Web del Servicio.
10. Archivo de la documentación.

Diagrama del proceso



Seguimiento y medición

- Porcentaje de cuestionarios aplicados sobre total de usuarios matriculados en actividades del Servicio
- Porcentaje de cuestionarios aplicados en los diferentes cursos y actividades del Servicio
- Porcentaje de usuarios cuyo grado de satisfacción sea igual o superior a 3 (sobre una escala de 5 en la que, 1 es muy malo, 2 malo, 3 aceptable, 4 bueno y 5 muy bueno)

Responsabilidades

- Dirección del SEFYD
- Secretaría Técnica
- Responsable de cada Área
- Responsable de cada Actividad
- Resto de personal

Propietario

- Secretaría Técnica

Aprobación	Revisión	Revisión
Fecha Julio 2011	**Fecha 25 Mayo 2016**	**Fecha**