



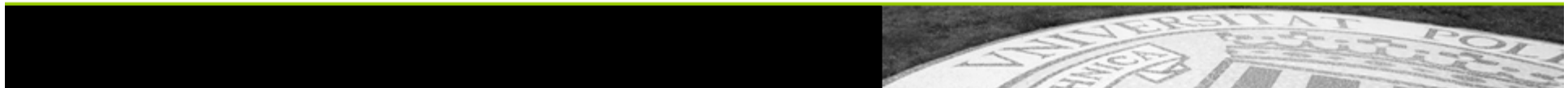
UNIVERSITAT
POLITÀCNICA
DE VALÈNCIA



Consecuencias de la captación de la opinión de los usuarios de los servicios

Universitat Politècnica de València
Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad

Barcelona, noviembre de 2012





Es el **P**rograma de **mE**jora en la **G**estión de la **A**dministración y los **S**ervicios **U**niversitario**S** de la Universitat Politècnica de València con tres objetivos:

- ser un instrumento para dar cumplimiento a los compromisos de gobierno del Rector para el periodo 2005/09, liderado por la Gerencia. Incorporado a **Plan Estratégico** UPV 2007/14
- ser un conjunto de acciones desarrolladas para trabajar en la **mejora continua** de los servicios universitarios dentro de la política institucional.
- ser base para la implantación de un sistema de retribución por **productividad** del PAS.



Estrategia

Proporcionar a nuestros **usuarios** internos y externos **servicios** que den **satisfacción a sus necesidades y expectativas**, diseñando, implantando y ejecutando - con la **participación** de todo el personal- **procesos fiables** que obtengan tales resultados.



Alcance de Pegasus

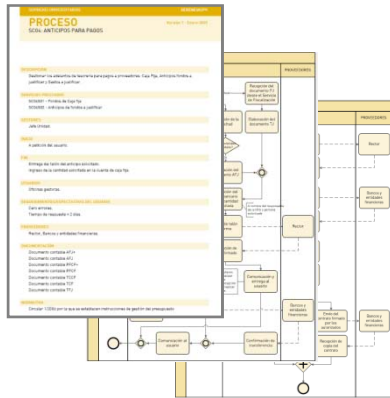
Unidades de administrativas, técnicas y de gestión (35)

- Servicio de Gestión Económica.
- Servicio de Financiación y Presupuesto.
- Servicio de Fiscalización.
- Servicio de Contratación.
- Servicio de Recursos Humanos.
- Servicio de Asuntos Generales.
- Servicio de Infraestructuras.
- Servicio de Mantenimiento.
- Servicio Integrado de Empleo.
- Servicio de Alumnado.
- Servicio de Deportes.
- Servicio Integrado de Prevención en Riesgos Laborales.
- Servicio de Microscopía Electrónica.
- Centro de Apoyo a la Innovación, la Investigación y la Transferencia de Tecnología.
- Centro de Formación Permanente.
- Centro de Información Arquitectónica.
- Oficina de Programas Internacionales de Intercambio.
- Oficina de Acción Internacional.
- Oficina de la Secretaría General.
- Área de Biblioteca y Documentación Científica.
- Área de Editorial UPV.
- Área de Información.
- ASIC Aplicaciones.
- ASIC Sistemas y Redes de Comunicación.
- Área de Promoción y Normalización Lingüística.
- Área de Medioambiente.
- Área de Comunicaciones.
- Área de IDEAS.
- Instituto de Ciencias de la Educación.
- Escola d'Estiu.
- Cultura
- Servicio de Abogacía
- Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad.

Escuelas y Facultades: administración, personal informático, prácticas en empresa, intercambio académico, personal técnico de laboratorio y conserjería.

Departamentos: administración y personal técnico de laboratorio de apoyo a la docencia y la investigación.

DEFINICIÓN



<p>1. SERVICIOS QUE PRESTAMOS</p> <p>Definición, descripción, alcance, objetivos, etc.</p>	<p>2. CATEGORÍAS DE CALIDAD</p> <p>Definición, descripción, alcance, objetivos, etc.</p>	<p>3. SERVICIOS DEL USUARIO</p> <p>Definición, descripción, alcance, objetivos, etc.</p>	<p>4. SERVICIOS DE CONTACTO</p> <p>Definición, descripción, alcance, objetivos, etc.</p>
---	---	---	---

Procesos clave
→ Manuales

Servicios prestados
→ Cartas de servicios

Difusión de resultados
Planes / acciones de mejora
Retribución por productividad

CONSECUENCIAS

DIFUSIÓN E IMPLEMENTACIÓN



- *Encuestas de satisfacción
- *Sugerencias, Quejas y Felicitaciones
- Catálogo de indicadores
- Auditorías internas y externas

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Seguimiento y evaluación: Encuestas de satisfacción



Orientación profesional y búsqueda de empleo

Valore este servicio 0% 100%

	Muy Bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy Alto
Nivel de satisfacción general	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nivel de satisfacción en cuanto a...

	Muy bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy alto	NS/NC
INFORMACIÓN RECIBIDA relacionada con el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SENCILLEZ EN LOS MECANISMOS DE SOLICITUD de la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ADECUACIÓN DE LOS PLAZOS en la prestación del servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TRATO RECIBIDO por las personas que te prestaron el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PROFESIONALIDAD de las personas que te prestaron el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muy Bajo	Bajo	Normal	Alto	Muy Alto
Grado de acuerdo con la siguiente frase: "El servicio me ha proporcionado lo que quería o necesitaba al solicitarlo"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[<< Previo](#) [Siguiente >>](#)

≈112 descriptores de servicio
 7 atributos
 200 unidades de evaluación
 15 colectivos de usuarios encuestados



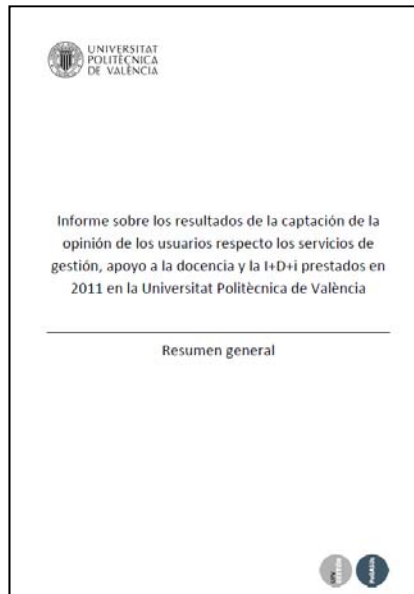
CONSECUENCIAS:

Información

I. Resultados

II. Acciones implementadas

Pública + específica restringida



Código	Descriptor del servicio	% SAT			
49	Préstamo bibliotecario e interbibliotecario, lista de espera y reserva de documentos	96,3			
19	Biblioteca Digital	95,8			
25	Escuela infantil	95,7			
15	Asistencia médica	95,7			
38	Gestión de nóminas: incidencias (altas, bajas y modificaciones) y de otras percepciones no ordinarias	95,3			
31	Ge...	95,2			
Unidad	Unidad	% SAT 2007	% SAT 2008	Diferencia	
8	Escola d'Estiu	-	96,9%	-	
3	Escola Infantil	SAG-EI	95,7%	95,8%	↑ 0,1%
60	Servicio Integrado de Prevención y Salud Laboral	SIPSL	95,4%	95,5%	↑ 0,1%
54	Oficina de Acción Internacional	OAI	93,3%	95,0%	↑ 1,7%
68	Instituto IDEAS para la Creación y Desarrollo de Empresas	IDEAS	-	94,4%	-
2	Registro General	SAG-RG	93,9%	94,4%	↑ 0,5%
16	Servicio de Fiscalización	SF	94,0%	94,1%	↑ 0,1%
56	Área de Biblioteca y Documentación Científica	BG	94,6%	93,6%	↓ 1,0%
24	Correo interno y postal	SAG-OC	90,6%	93,6%	↑ 3,0%
57	Servicio de Gestión Económica - Servicio de Financiación y Presupuesto	SGE-SFP	90,6%*	93,4%	↑ 2,8%
63	Secretaría General	SG	-	93,2%	-
12	Servicio de Recursos Humanos	SRH	91,3%	92,9%	↑ 1,6%
53	Servicio de Contratación	SCO	89,8%	92,8%	↑ 3,0%
51	Escuela T.S. de Arquitectura - Centro de Información Arquitectónica	ETSA-CIA	-	92,3%	-
44	Servicio de Microscopía Electrónica	SME	-	92,2%	-
41	Área de Editorial UPV	AUEPV	90,3%	92,1%	↑ 1,8%
21	Área de Información	AI	89,7%	92,1%	↑ 2,4%
6	Área de Sistemas de la Información y Comunicaciones - Aplicaciones	ASICA	90,0%	91,9%	↑ 1,9%
10	Área de Medio Ambiente	AMAM	-	90,9%	-
33	Vicerrectorado de Deportes	VDEP	90,3%	90,8%	↑ 0,5%
42	Instituto de Ciencias de la Educación	ICE	90,4%	90,7%	↑ 0,3%
22	Área de Gestión Cultural	CULTURA	-	90,6%	-
	Área de Sistemas de la Inf. y Com. - Sistemas y Redes de Comunicaciones	ASICSR	90,6%	90,4%	↓ 0,2%
	Centro de Formación Permanente	CFP	86,8%	89,0%	↑ 2,2%
	Área de Radio y TV	RTV	-	88,5%	-
	Oficina de Programas Internacionales de Intercambio	OPI	79,9%	87,7%	↑ 7,8%
	Servicio de Alumnado	SA	92,5%	86,2%	↓ 6,3%
	Centro de Apoyo a la Innovación, la Inv. y la Transferencia de Tecnología	CTT	84,1%	85,5%	↑ 1,4%
	Servicio de Asuntos Generales	SAG	83,0%	84,6%	↑ 1,6%
	Servicio de Infraestructuras	SDI	75,9%	82,9%	↑ 7,0%
	Servicio Integrado de Empleo	SIE	87,0%	82,8%	↓ 4,2%
	Servicio de Mantenimiento	SMA	78,9%	80,7%	↑ 1,8%
	Área de Promoción y Normalización Lingüística	APNL	89,0%	72,4%	↓ 16,6%
	TOTAL		90,1%	90,5%	

- Resultados generales de la encuesta:
 - Satisfacción general (%/Medias)
 - Satisfacción por atributos
- Resultados específicos:
 - Evaluación por descriptores de servicios
 - Evaluación por Unidades

3. Planes de mejora

Establecer estrategias de mejora sobre la base del nivel de satisfacción de los usuarios es el principal objetivo de las encuestas. De este modo, tras el análisis de los resultados de las encuestas, anualmente las Unidades presentan sus propuestas de planes de mejora a la Gerencia para su aprobación. Como resultado de las cuatro ediciones anteriores de encuestas se han presentado 164 planes, de los cuales 133 fueron aprobados y, de éstos, 74 han sido concluidos. Ésta y sucesivas ediciones de las encuestas deben corroborar la eficacia de los mismos.

Como no podía ser de otra manera, los planes se centran en aquellos servicios y atributos en los que se detectan áreas de mejora susceptibles de ser abordadas. Como podrá observarse en los apartados siguientes de este informe, en términos generales, los atributos peor valorados son: la información relacionada con la prestación del servicio, la sencillez de los mecanismos de solicitud y la adecuación de los plazos. A modo de ejemplo se listan a continuación algunos planes abordados por las Unidades para mejorar los servicios asociados.

Referidos a la información:

- Instituto IDEAS: mejora de la documentación y el asesoramiento proporcionado a emprendedores.
- Servicio de Alumnado: información a través del correo electrónico a los solicitantes de becas del Ministerio y de la Generalitat Valenciana sobre los compromisos adquiridos por el Servicio en la gestión que realiza sobre las mismas.
- Oficina de Programas Internacionales de Intercambio: clarificación y mejora de las instrucciones que se ofrecen a los estudiantes enviados.
- Centro de Investigación Arquitectónica: señalización de espacios y fondos.



CONSECUENCIAS: Información pública



Idioma / Language Tipografía a

Contacto

>> Inicio UPV :: PEGASUS

Buscador de servicios

Unidades Pegasus

Proyectos

- > Procesos Pegasus
- > Cartas de servicio
- > **Encuestas de satisfacción**
- > Sistema de indicadores
- > Auditorías internas
- > Planes de mejora

Acerca de Pegasus

UPV
GESTIÓN

PeGASUs

Pegasus

Pegasus es el programa de mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios de la Universidad Politécnica de Valencia impulsado desde la Gerencia.

Si desea consultar las encuestas de años anteriores hágalo a través de los siguientes enlaces:

[Encuestas de satisfacción 2010](#)

[Encuestas de satisfacción 2009](#)

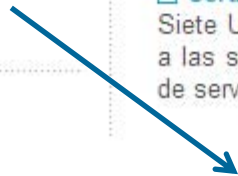
[Encuestas de satisfacción 2008](#)

[Encuestas de satisfacción 2007](#)

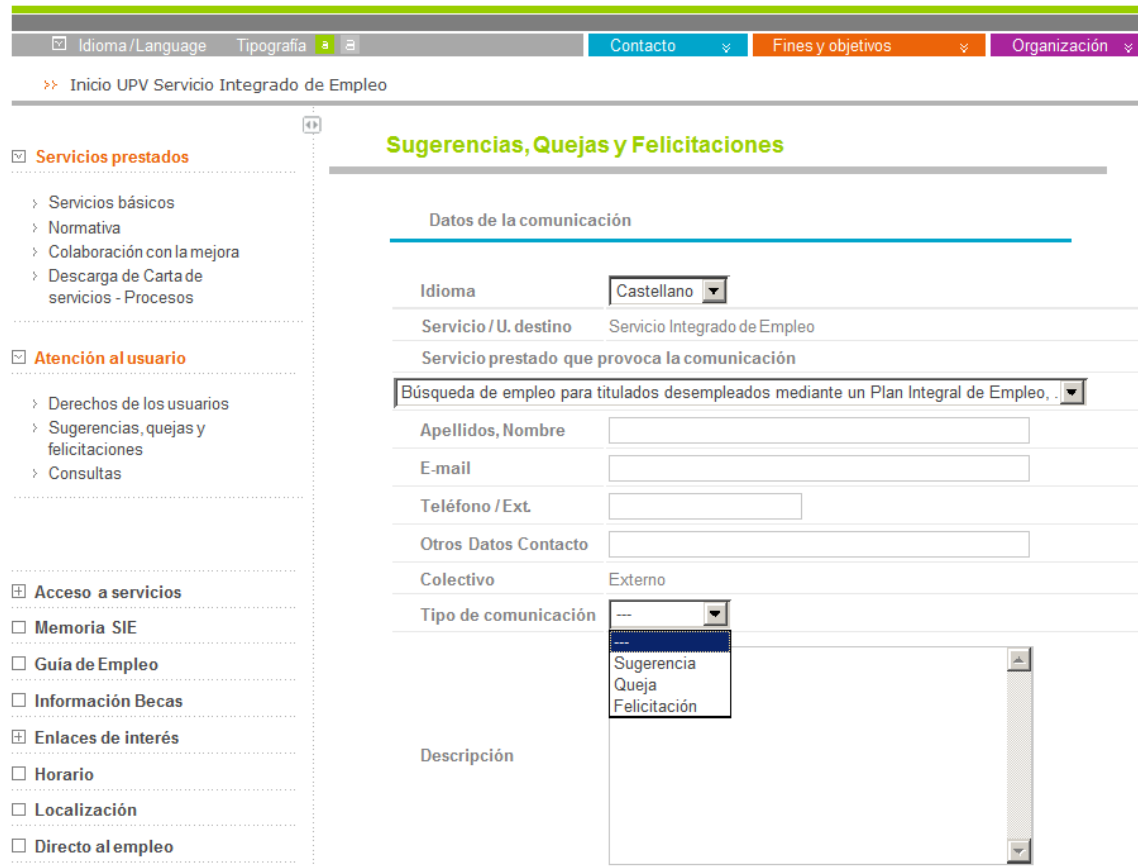
Más información:

[Encuestas Pegasus 2011 - Informe resumen general](#)

 **Certific**
Siete Uni
a las siet
de servici



Seguimiento y evaluación: Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones



Idioma/Language Tipografía Contacto Fines y objetivos Organización

Inicio UPV Servicio Integrado de Empleo

Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Datos de la comunicación

Idioma

Servicio / U. destino

Servicio prestado que provoca la comunicación

Apellidos, Nombre

E-mail

Teléfono / Ext.

Otros Datos Contacto

Colectivo

Tipo de comunicación

- Sugerencia
- Queja
- Felicitación

Descripción

3.285
comunicaciones
gestionadas
desde 2007.
Tiempo de
respuesta
medio (último
año) = 3,5 días.

- Comunicación del usuario vía formulario en Web de cada unidad/título
- Gestión de los Responsables de unidad/ERT vía aplicación Intranet



CONSECUENCIAS: Información pública



Idioma / Language Tipografía a a

Contacto

Fines y objetivos

Organización

>> Inicio UPV :: Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad

Servicios prestados

- > Servicios básicos
- > Normativa
- > Colaboración con la mejora
- > Descarga de Carta de servicios - Procesos

Atención al usuario

- > Derechos de los usuarios
- > Sugerencias, quejas y felicitaciones

Plan Estratégico UPV 2007-2014

Programa PEGASUS

Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Administración electrónica eUPV Gestión

Acreditación de títulos oficiales

Grupo de trabajo interuniversitario UTCs

Expandir



Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones

Sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones ...

El usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones (SQF) que estime oportunas en relación a los servicios que prestan las Unidades. A tal efecto, cada Unidad Pegasus en su Web tiene habilitada una entrada a través de la cual se accede a un formulario electrónico (disponible en el menú "Atención al Usuario" -> "Sugerencias, quejas y felicitaciones"). Las comunicaciones son gestionadas por el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad. En el caso de quejas, existe el compromiso de contestar al usuario en el plazo máximo de 15 días hábiles acerca del estado de tramitación de la misma. Además, aquellas comunicaciones SQF que hayan supuesto una propuesta de mejora en la Unidad serán difundidas periódicamente.

Manuales

- > Manual SQF Jefe de Unidad
- > Procedimiento Derechos ARCO
- > Modelo de solicitud de acceso
- > Modelo de solicitud de rectificación
- > Modelo de solicitud de cancelación
- > Modelo de solicitud de oposición

Informe y mejoras implantadas 2011

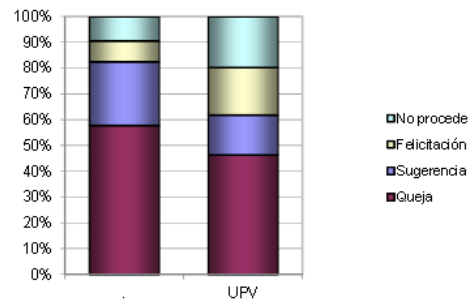
- > Informe Web 2011 del Sistema de Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF) UPV
- > Relación de mejoras implantadas 2011



Informes específicos de unidad restringidos a unidades y órganos de dirección para la toma de decisiones

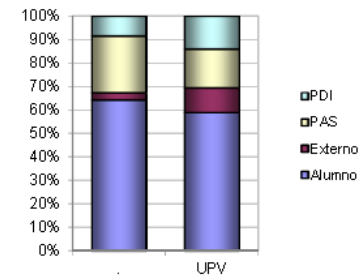
Total Comunicaciones por Tipo

	1º T 11				2º T 11				3º T 11				4º T 11				TOTAL 2011				
	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	Q	S	F	Np	
.	46	11	3	11	12	9	9	2	19	6	0	2	38	23	4	4	115	49	16	19	199
TOT UPV	296	68	70	92	160	72	65	53	110	33	52	91	123	55	87	57	689	228	274	293	1484

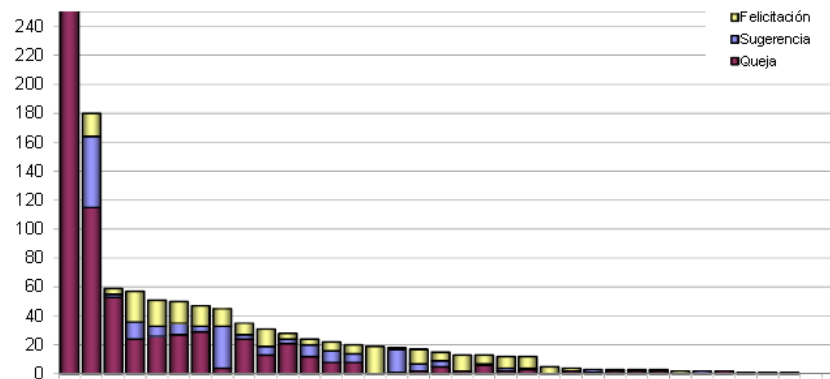


Total Comunicaciones por Usuario

	Alumno	Externo	PAS	PDI	Tot
.	128	6	48	17	199
TOT UPV	874	156	245	209	1484

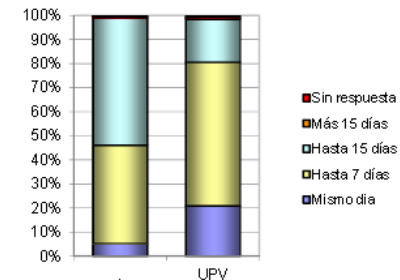


Comunicaciones por Unidades - Total 2011



Rango de Tiempo de Respuesta de la Unidad

	Mismo día	≤ 7 días	≤ 15 días	> 15 días	Sin responder
.	6	47	61	0	1
TOT UPV	144	412	123	4	6



Informe SQF Unidades 2011
Gestión quejasysugerencias UPV

CONSECUENCIAS:

Acciones de mejora derivadas de las SQF

Sugerencias, Quejas y Felicidades						
Listado						
#Código	#Entidad	#F. Entrada	#F. Validación	#F. Rpta.	#Tipo	#Servicio prestado
11961	VDEP	07-09-2010	07-09-2010		Sugerencia	Uso libre de instalaciones deportivas
11972	VDEP	09-09-2010	09-09-2010	13-09-2010	Queja	Reserva de instalaciones a la Comunidad universitaria
11976	VDEP	10-09-2010	10-09-2010	13-09-2010	Sugerencia	Programa de Actividades Dirigidas
11977	VDEP	10-09-2010	10-09-2010		Sugerencia	Gestión del Club Deportivo UPV
11980	VDEP	10-09-2010	13-09-2010	14-09-2010	Queja	Reserva de instalaciones a la Comunidad universitaria
11984	VDEP	13-09-2010	13-09-2010		No Procede	Programa de Actividades Dirigidas
11986	VDEP	13-09-2010	14-09-2010		No Procede	Programa Aula Salud
11991	VDEP	14-09-2010	14-09-2010		Felicitación	Reserva de instalaciones a la Comunidad universitaria

[Nueva SQF](#) [Buscar](#) [Exportar a csv](#)

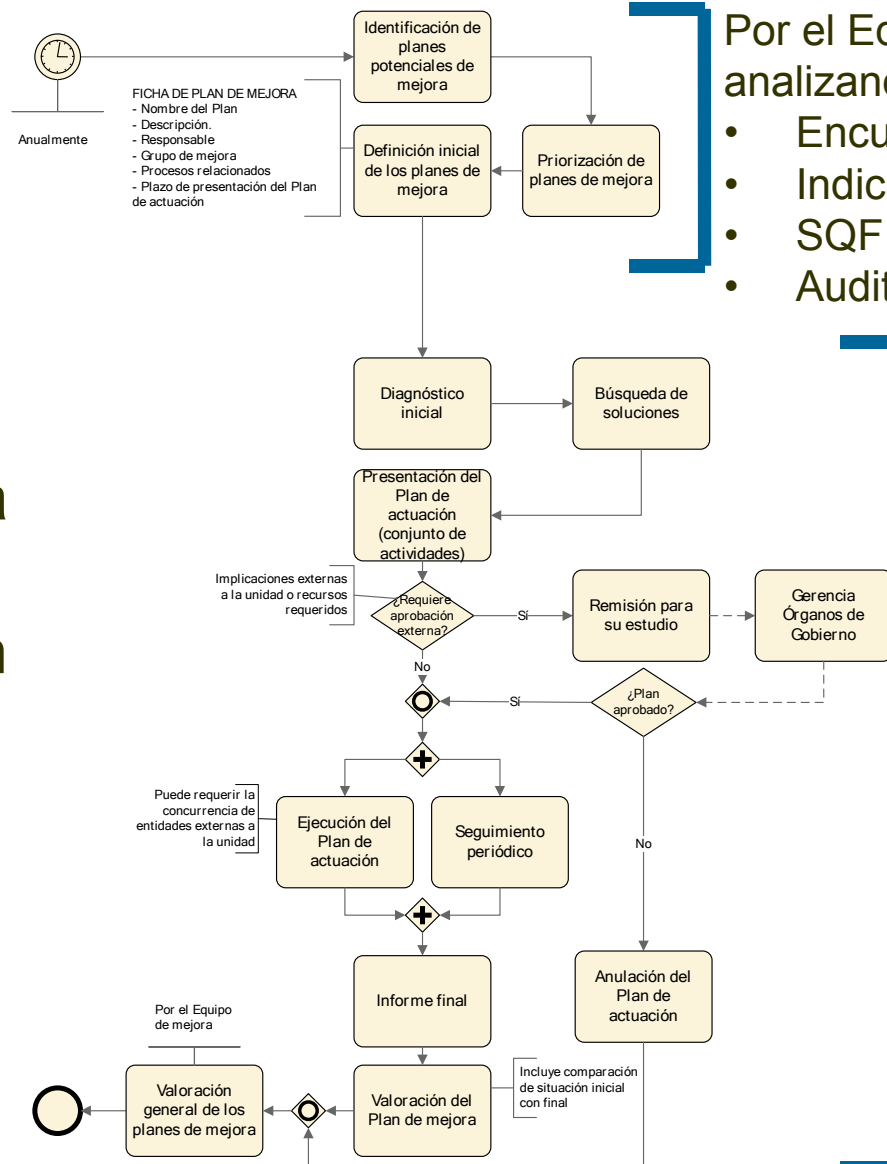


140 acciones de mejora emprendidas (Biblioteca, Deportes, Servicio de Alumnado, Servicio Integrado de Empleo, Centro de Formación Permanente...)



CONSECUENCIAS: Planes de mejora

164 planes de mejora establecidos en la plataforma de gestión



Por el Equipo de mejora analizando:

- Encuestas
- Indicadores
- SQF
- Auditorías

Por el Grupo de mejora para cada Plan de mejora definido

- Personal de la Unidad
- **Usuarios** de los servicios





CONSECUENCIAS:

Retribución por productividad variable al PAS


$$PV = f(\text{actividad}) + f(\text{calidad}) + \delta$$

↓
Índice de actividad
de la Unidad

↓
Índice de calidad de la Unidad
(indicador derivado de las
encuestas
de satisfacción)

↓
Coeficiente de contribución a los
Resultados de la Unidad por parte
de cada persona

Reparto distributivo a 1.933 personas
en 2012
(3% de la masa salarial del PAS)

 UNIVERSIDAD POLITÈCNICA DE VALÈNCIA
Camino de Vera s/n, 46022 Valencia

DATOS PERSONALES / DADES PERSONALS:
Nombre/Nom:
N.I.F.: C. destino/C. destí: Rectorat
N.R.P.: F. ingreso/D. ingrés: 02/11/

DATOS BANCARIOS / DADES BANCÀRIES:
Banco/Banc:
C/C:

COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL / COTITZACIÓ A LA SEGURETAT SOCIAL:

Grup. Cont.	Epígrafe/Epígraf	Núm. Personal	Núm. /
1	113	461013745121	
		Base	%
C. comunes/C. comuns		3,074.10	4.70
Desempleo/Desocupació		3,074.10	.00
F. profesional/F. professional			.10
Horas extra/Hores extra		00	
Fuerza mayor/Força major			.00
Estructurales y no estructurales			.00
Base sujeta a retención/Base subjecta a retenció:			3,094.

Paga Mensual

CONCEP. RETRIBUT.	Euros	DESC
Sueldo		Cuota
Ingresos		Cuota
Productividad Variable	673.25	IRPF
C. Destino		
C. Especifico		





La calidad debe ser
evaluada objetivamente
por la institución

y con consecuencias
para todos

si el objetivo es una
mejora continua

que sea **percibida** por
los usuarios





UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA



pegasus@upv.es

<http://www.pegasus.upv.es>



Alcance de Pegasus

