



VNiVERSiDAD
D SALAMANCA

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

2008

Código
PC 60300-006

EVALUACIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS/AS Y PERSONAS

Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la evaluación del grado de satisfacción de los/las usuarios/as y personas

Alcance

Este procedimiento será de aplicación a toda la actividad de evaluación del grado de satisfacción de los/las usuarios/as y personas.

Referencia Normativa

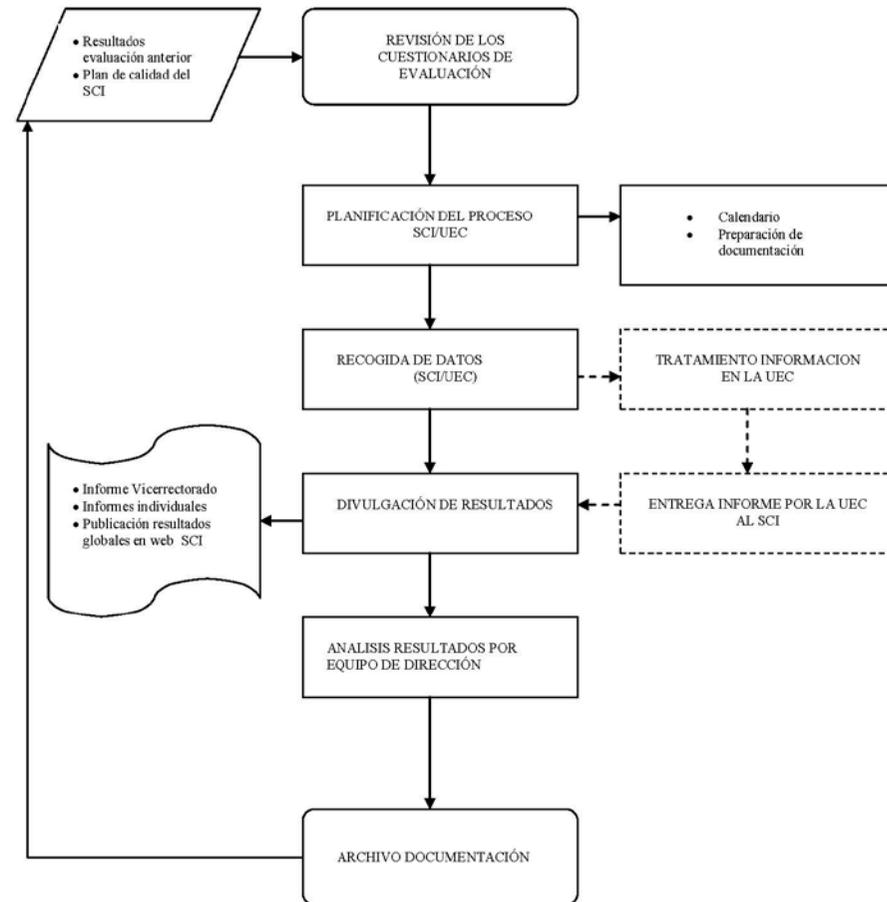
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Orgánica de Universidades (BOE 24/12), modificada por Ley 4/2007, de 12 de abril (BOE 13/4/2007).
- Estatutos de la Universidad de Salamanca, aprobados por Acuerdo 19/2003, de 30 de enero (BOCYL 3 de febrero de 2003). modificados por Acuerdo 38/2011, de 5 de mayo, de la Junta de Castilla y León.
- Reglamento de Funcionamiento Interno del Servicio de Idiomas de la Universidad de Salamanca, aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión ordinaria de 25 de mayo de 2007.

Desarrollo del proceso

- Revisión de contenidos del cuestionario

Diagrama del proceso

- Planificación del proceso (en coordinación con la Unidad de Evaluación de la Calidad).
- Recogida de los datos por la Unidad de Evaluación de la Calidad. En este punto se enlaza con los procedimientos de recogida de cuestionarios (UEC), y de tratamiento de la información (UEC).
- Entrega de informes por la UEC a la dirección del Servicio
- Divulgación de resultados desde la dirección del SCI, a través de:
 - Entrega de informes individuales por la dirección del SCI al profesorado
 - Entrega del informe final al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales
 - Publicación de resultados globales en la WEB del SCI
- Análisis de resultados por parte del Equipo de Dirección
- Archivo de la documentación



Seguimiento y medición

- Porcentaje de cuestionarios aplicados sobre total de matriculados.
- Porcentaje de cuestionarios aplicados por tipos de cursos sobre total de matriculados.
- Porcentaje de cuestionarios aplicados por idiomas sobre total de matriculados por idiomas.
- N° de cuestionarios de traducción enviados
- N° de cuestionarios de traducción contestados
- N° de cuestionarios de justificación lingüística enviados
- N° de cuestionarios de justificación lingüística contestados
- N° de cuestionarios de evaluación enviados
- N° de cuestionarios de evaluación contestados
- N° de cuestionarios de satisfacción de estudiantes en prácticas enviados
- N° de cuestionarios de satisfacción de estudiantes en prácticas contestados
- N° de cuestionarios de satisfacción laboral enviados
- N° de cuestionarios de satisfacción laboral contestados

Responsabilidades

Dirección del SCI

Servicios relacionados:

Unidad de Evaluación de la Calidad

Aprobación	Revisión	Revisión
Fecha: 07 de julio 2008	Fecha: 04 de julio de 2011	Fecha:07/05/2014