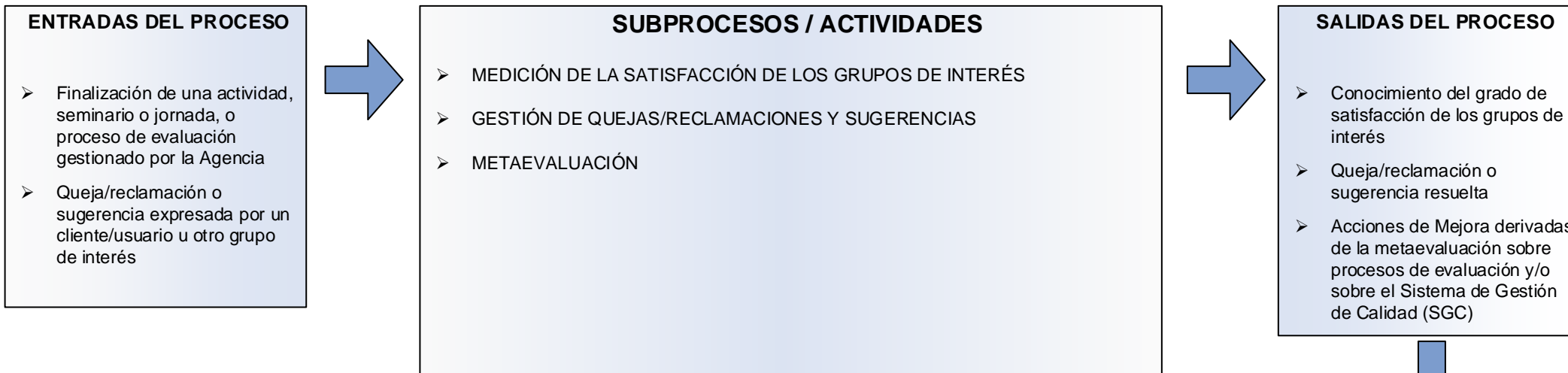


<b>MISIÓN</b>	<b>PROPIETARIO</b>	Aprobado por:
CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (GI), GESTIONAR LAS QUEJAS O SUGERENCIAS DE LOS MISMOS Y MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS INTERNOS Y LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA AGENCIA A TRAVÉS DE LA METAEVALUACIÓN.	RESPONSABLE DEL SISTEMA DE CALIDAD	



<b>RECURSOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación (CECA)</li> <li>▪ Comité de Garantías</li> <li>▪ Todo el personal de la Agencia</li> <li>▪ Equipos y sistemas informáticos, (herramientas informáticas de gestión de encuestas)</li> </ul>

<b>INDICADORES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de quejas/reclamaciones</li> <li>• Nº de sugerencias</li> <li>• Acciones de mejora por queja/reclamación/sugerencia (mejoras aprobadas por CECA )</li> </ul>
<p><i>NOTA: Los indicadores sobre la medición de la satisfacción, se definirían, cuando proceda, en cada proceso operativo (desde el PR/201 al PR/210)</i></p>

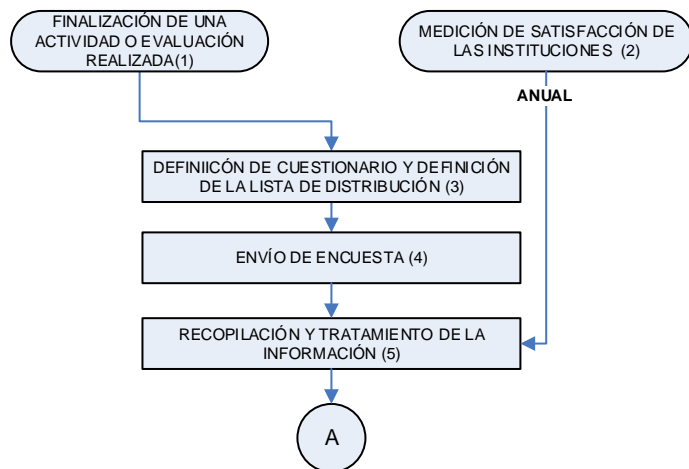
<p>Modificaciones realizadas en la última revisión:</p> <p><i>Rev.2: Actualizar a metodologías y nomenclatura actuales.</i></p>
---

DIAGRAMA DE FLUJO

DOCUMENTOS

OBSERVACIONES/ INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

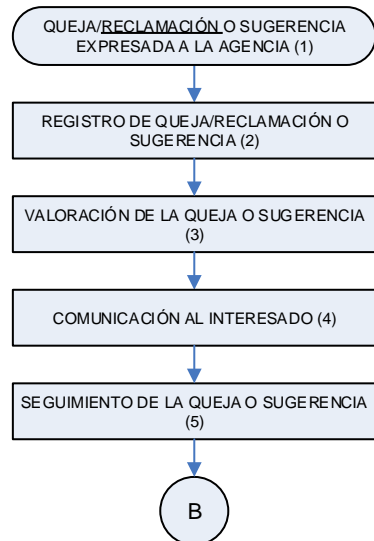
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS INTERÉS



- (2) Acta Consejo Rector (formato propio)
- (3) Cuestionario de satisfacción GI (formato de aplicación informática) ; Lista de distribución
- (5) Informe de resultados (formato propio)

- (1) Una vez terminado un proyecto de estudio o análisis (ver **PR/201 Estudios y Análisis de prospectiva**) o bien, una evaluación (ver **PR/205 Titulaciones, PR/206 Centros, PR/207 Investigación y 210 Evaluación de personas**), el Técnico asignado al proceso, seguirá lo descrito en este documento para conocer la percepción de los grupos de interés implicados en el proyecto o proceso de evaluación, lanzando la encuesta correspondiente.
- (2) Por otro lado, la aprobación de la Memoria de actividades por el Consejo Rector (en el que están representados todos los grupos de interés) se considera una medida de la satisfacción de las instituciones con las actuaciones de la Agencia. Además, en esa misma reunión, se recogerán las opiniones si las hubiera, de los distintos grupos de interés dejándose constancia en el **Acta de reunión**.
- (3) Si procede, el Técnico asignado al proceso diseña el cuestionario apropiado y define el listado de distribución.
- (4) El Técnico asignado al proceso, o la persona en quien delegue, gestionará el envío de las encuestas.
- (5) El Técnico asignado al proceso gestiona la recopilación de las encuestas cumplimentadas y el tratamiento estadístico pertinente: **Informe de resultados**.

GESTIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



- (1) E-mail, Web, llamada telefónica, en persona, modelo normalizado del Gobierno de Aragón.
- (3) Acta de reunión del Comité de Garantías (formato propio)
- (3), (4) y (5) Informe de queja/reclamación o sugerencia (F/PR/202-01)

- (1) Las quejas/reclamación o sugerencias pueden ser recibidas vía e-mail, Web, telefónicamente, o en persona en ACPUA. También pueden ser recibidas según los cauces y modelos normalizados por la Administración al efecto. Desde Administración se informará al Responsable del Sistema de Calidad de la llegada de la queja o sugerencia por dicho cauce.
- (2) El Responsable del Sistema de Calidad registra los datos en el **Informe de queja/reclamación o sugerencia**.
- (3) El Responsable del Sistema de Calidad y el Director de la Agencia valoran la queja/reclamación o sugerencia y coordinan su resolución, así como la necesidad de que participen otros órganos de la Agencia y en particular el Comité de Garantías que dejará constancia de las decisiones tomadas en el **Acta de reunión** del Comité de Garantías (Ver **IT/202-02 Reglamento del Comité de Garantías**). Dejan constancia de las acciones a emprender en el **Informe de queja/reclamación o sugerencia**.
- (4) Se envía al interesado la contestación de la queja/reclamación o sugerencia emitida por el Director de la Agencia.
- (5) El Responsable del Sistema de Calidad realiza el seguimiento de las acciones definidas y procede al cierre de la queja/reclamación o sugerencia, dejando constancia en el **"Informe de queja/reclamación o sugerencia"**. Todos los documentos relacionados con las quejas/reclamaciones y sugerencias son controlados dentro del Sistema Calidad.

DIAGRAMA DE FLUJO			DOCUMENTOS	OBSERVACIONES/ INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
META-EVALUACIÓN	<pre> graph TD     A((A)) --&gt; B1[ ]     B((B)) --&gt; B1     B1 --&gt; R1[RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN (1)]     R1 --&gt; D1{¿Procesos de Evaluación?}     D1 -- SI --&gt; R2[INTRODUCCIÓN DE MEJORAS EN PROCESOS DE EVALUACIÓN (2)]     D1 -- NO --&gt; R3[INTRODUCCIÓN DE MEJORAS EN PLANIFICACIÓN OPERATIVA / SGC (3)]     R3 --&gt; O1((PR/102))     R3 --&gt; O2((PR/307))         </pre>		<p>(1) Informes de resultados de satisfacción (formato propio)</p> <p>Informes de queja\ reclamación o sugerencia (F/PR/202-01)</p> <p>(2) Acta de reunión de la CECA (formato propio)</p>	<p>(1) De forma anual, y siempre antes del Consejo Rector de principio año el Responsable del Sistema de Calidad se encarga de recopilar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los "Informes de resultados" de satisfacción recopilados (de los distintos grupos de interés).</li> <li>• Los "Informes de quejas, reclamaciones y sugerencias".</li> </ul> <p>(2) La CECA es la responsable de analizar la información recopilada sobre los procesos y protocolos de evaluación (incluida la satisfacción de los grupos de interés implicados así como las quejas, reclamaciones o sugerencias recibidas ), y tomar las decisiones oportunas sobre la mejora de los procesos de evaluación. Para la revisión de los protocolos de evaluación se tendrá en cuenta a las instituciones implicadas de las que se recogerá su opinión a través de diferentes canales establecidos (grupos de trabajo, reuniones, informes de sugerencias, ...). Las decisiones constarán en el <b>Acta de reunión</b> de la CECA. Ver <b>IT/202-01 Reglamento de CECA</b>. La modificación de la documentación se gestionará de acuerdo al proceso <b>PR/305 Gestión de los procesos</b>. La documentación será publicada, según el proceso <b>PR/204 Difusión y Promoción de la Cultura de Calidad</b>.</p> <p>(3) La información relacionada con los resultados de satisfacción, quejas, reclamaciones y/o sugerencias, o mejoras propuestas por la CECA, es información de entrada para los procesos <b>PR/102 Planificación Estratégica</b> y <b>PR/307 Seguimiento, medición y mejora del sistema</b>.</p>