

## EL SIGC DE LOS SERVICIOS: encuestas de satisfacción de los servicios prestados

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer el concepto de los grupos de interés y las ventajas de conocer su nivel de satisfacción.</li><li>• Concepto de orientación al usuario en la Política de calidad de los servicios</li><li>• Conocer las herramientas disponibles, sus capacidades y sus limitaciones</li></ul>
<b>Destinatarios:</b>	Curso prioritario para miembros de Comisiones de calidad de los servicios y jefes/as de negociado de calidad. Abierto también a todo el PTGAS.
<b>Duración:</b>	1,5 horas.
<b>Profesorado:</b>	Monitores internos del Área de Calidad y Mejora, Alberto Gálvez Hernado.
<b>Certificado:</b>	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90 % del horario lectivo.
<b>Contenidos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ¿Qué es un grupo de interés y lugar que ocupa en los SIGC?</li><li>2. La política de calidad de los servicios en la Unizar: orientación al usuario, transparencia y rendición de cuentas.</li><li>3. Encuestas de satisfacción con los servicios prestados en ATENEA.<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. La escala de Likert.</li><li>3.2. Medidas de tendencia central, de dispersión y NPS.</li><li>3.3. Diseño y explotación de encuestas.</li><li>3.4. Fortalezas y debilidades.</li></ol></li><li>4. Otras herramientas: Herald, Google Forms y formularios en Drupal.</li></ol>