

## 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 específico para Coordinadores de Comisiones de calidad y jefes/as de negociado de calidad.
<b>Duración:</b>	2 horas.
<b>Profesorado:</b>	Monitores internos del Área de Calidad y Mejora de la UZ.
<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. Las encuestas y los servicios de Unizar: estudios, titulaciones, clima laboral, satisfacción con los servicios prestados.</li><li>4. Encuestas de satisfacción con los servicios prestados en ATENEA<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. La escala de Likert</li><li>4.2. Medidas de tendencia central, de dispersión y NPS</li><li>4.3. Diseño y explotación de encuestas</li><li>4.4. Fortalezas y debilidades</li></ol></li><li>5. Otras herramientas: Herald, Google Forms y formularios en Drupal</li></ol>