

**PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE  
INSTALACIONES, RECURSOS Y SERVICIOS**

**PEM10**

**REVISIÓN 8**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Alberto Martín Responsable del Área de Calidad, Validaciones y Medio Ambiente</b>	<b>Alfredo Miana Responsable del Área de Infraestructuras y Servicios</b>	<b>Jorge Díez Gerente</b>
<b>Fecha: 01/09/2025</b>	<b>Fecha: 01/09/2025</b>	<b>Fecha: 01/09/2025</b>

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DESARROLLO.....</b>	<b>3</b>
4.1. Servicios e infraestructuras evaluadas.....	3
4.2. Realización de las encuestas .....	6
4.3. Otras herramientas utilizadas.....	6
4.4. Resultados .....	7
<b>5. RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>8</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>8</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>9</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>9</b>

## **1. OBJETO**

Este procedimiento tiene como finalidad establecer de manera sistemática el modo en que se recoge la información necesaria para evaluar la calidad de las diferentes instalaciones, recursos y servicios ofrecidos por la Universidad San Jorge a sus estudiantes.

## **2. ALCANCE**

Mediante este procedimiento se recoge información para conocer la satisfacción del estudiante con las instalaciones, recursos y servicios que ofrece la Universidad, utilizándola posteriormente en la mejora continua.

## **3. DEFINICIONES**

No aplica.

## **4. DESARROLLO**

Con el fin de evaluar la calidad de las diferentes instalaciones, recursos y servicios que ofrece la Universidad San Jorge a sus estudiantes, se establecen una serie de herramientas para la recogida de información y posterior uso en el establecimiento de acciones de mejora que conduzcan a la mejora continua de las instalaciones, recursos y servicios y a la satisfacción de los estudiantes.

### **4.1. Servicios e infraestructuras evaluadas**

#### *4.1.1. Instalaciones*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con las instalaciones de la Universidad, tales como aulas, laboratorios, estudios, etc., así como con los edificios en general.

Para ello se desarrolla el apartado de instalaciones en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca de la climatización de las instalaciones, la iluminación, la ergonomía del mobiliario, la limpieza y el mantenimiento y arreglo de averías.

#### *4.1.2. Servicio de Gestión Académica*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con el servicio prestado en el Servicio de Gestión Académica de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Gestión Académica en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca del proceso de matrícula, la atención recibida, los horarios de atención y la información publicada.

#### *4.1.3. Sistemas de Información*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios informáticos de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de Sistemas de Información en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca del software puesto a disposición del estudiante, el funcionamiento del wifi, la utilidad de la PDU y el Portal del Alumno, el Soporte Técnico, etc.

#### *4.1.4. Servicio de Deportes*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes tanto con las instalaciones deportivas de la Universidad, como con el Servicio de Deportes.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Deportes en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca de la comunicación y la variedad de actividades disponibles, las instalaciones deportivas existentes y el trato con el Servicio.

#### *4.1.5. Servicio de Biblioteca*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Biblioteca.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Biblioteca en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca de las instalaciones y recursos disponibles, los servicios prestados y el trato con el Servicio.

#### *4.1.6. Servicio de Restauración*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con las instalaciones y servicio de cafetería y comedor de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Restauración en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca del servicio prestado, el precio, la limpieza, la calidad y los horarios.

#### *4.1.7. Servicio de Transporte*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Transporte de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Transporte en la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)**, en el que se recoge información acerca de la información comunicada a los usuarios, las rutas y paradas disponibles, los horarios, el trato recibido, etc.

#### *4.1.8. Servicio de Orientación Profesional*

Este apartado es desarrollado en la Universidad con el fin de proporcionar información coherente y fiable sobre la satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Orientación Profesional, prestado en la Unidad de Orientación Profesional y Empleo de la Universidad.

Para ello se utiliza la **Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional (FI-101)**, en la que se recoge información acerca del servicio prestado en general, de las tutorías individualizadas y de la información facilitada.

## **4.2. Realización de las encuestas**

### *4.2.1. Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios*

La **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios (FI-100)** es cumplimentada anualmente por los estudiantes de Programas de Grado de manera voluntaria.

La información obtenida se utiliza en el proceso de mejora continua de las mencionadas instalaciones, recursos y servicios.

El Área de Calidad es responsable de gestionar las encuestas con la colaboración de los Vicedecanos de Estudiantes, de tabularlas y publicar los resultados. El Área de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos a los Responsables de las áreas afectadas para su análisis.

### *4.2.2. Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional*

La **Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional (FI-101)** es cumplimentada de manera voluntaria por los estudiantes que participan en el Servicio de Orientación Profesional. La información obtenida se utiliza en el proceso de mejora continua del Servicio de Orientación Profesional.

El Área de Calidad es responsable de facilitar al Técnico de Formación y Empleo las encuestas (en formato papel o electrónico), para que éste proceda a repartirlas entre los estudiantes.

El Área de Calidad es responsable de la tabulación de resultados y de suministrar los mismos al Responsable de Orientación Profesional y Empleo para su análisis.

## **4.3. Otras herramientas utilizadas**

Aparte de la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios** y la **Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional**, existen otras herramientas complementarias que nos ayudan a recoger información sobre las distintas instalaciones y servicios ofrecidos en la Universidad (entre otras cosas), como son el Buzón de Sugerencias y las reuniones de delegados.

**Buzón de sugerencias:** Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las incidencias y sugerencias podrán ser formuladas por cualquier persona, ya sea estudiante, PDI o PTG. Se presentarán siempre por escrito y, tanto las incidencias como las sugerencias, podrán realizarse de manera

anónima, si bien es aconsejable que la persona que realice las observaciones se identifique con el fin de poder responderle de manera personalizada. Cada incidencia y sugerencia recibida es recogida por el Área de Calidad y distribuida al área y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática Proquo.

**Reclamaciones:** Tal y como marca el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**, las reclamaciones y quejas ambientales podrán ser formuladas por cualquier persona. Se presentarán siempre por escrito y, no podrán hacerse de manera anónima en ningún caso. Cada reclamación y queja ambiental recibida es recogida por el Área de Calidad y distribuida al área y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática Proquo.

**Reuniones de delegados:** Se celebran un mínimo de tres veces por curso académico (dependiendo del tipo de titulación) con la asistencia de los representantes de los estudiantes, representantes de la dirección del Centro (Vicedecano de Estudiantes, Responsables Académicos o Coordinadores Académicos). Las reuniones se celebran con el objetivo de conocer el desarrollo general del programa y exponer los principales temas de actualidad para ambas partes, pudiendo incluir por tanto, los relacionados con las infraestructuras y servicios ofrecidos por la Universidad. Los acuerdos, incidencias y propuestas de la reunión son recogidos en el acta de la misma, según el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)**, y las propuestas de mejora correspondientes gestionadas mediante el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

#### **4.4. Resultados**

Una vez concluidas la **Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios** y la **Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional**, y tabulados los resultados, el Área de Calidad envía un informe a cada área con los resultados obtenidos en las mismas.

Además, el Área de Calidad trata y analiza los comentarios surgidos de las encuestas y la información recopilada a través de las distintas herramientas de recogida de información expuestas anteriormente, y las gestiona en el mismo momento a través de la herramienta informática Proquo, asignando cada incidencia y sugerencia recibida al correspondiente departamento, según lo detallado en el **Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002)**.

Cada área realizará un análisis de cada incidencia y sugerencia recibida y procederá a implantar, cuando proceda, las correspondientes acciones correctivas o de mejora.

Asimismo, la Comisión de Calidad de cada centro se encargará de revisar los resultados para conocer la opinión de sus grupos de interés sobre los distintos aspectos evaluados y para establecer, en caso necesario, acciones de mejora sobre las áreas de actuación que sean de su competencia.

Además, el Área de Calidad publicará los resultados obtenidos en los diferentes medios establecidos.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **Área de Calidad**

- Gestiona las encuestas, las tabula y publica los resultados obtenidos.
- Envía un informe con los resultados obtenidos en las encuestas a los responsables de las áreas correspondientes.
- Trata y analiza la información recogida de las distintas herramientas, gestionándola a través de la herramienta informática Proquo.
- Publica los resultados de las encuestas a través de los medios establecidos.

### **Área afectada**

- Realiza un análisis de los resultados obtenidos en la correspondiente encuesta, tomando en su caso las acciones correctivas o de mejora que considere necesarias.
- Realiza un análisis de cada incidencia y sugerencia recibida e implanta, cuando proceda, las correspondientes acciones correctivas o de mejora.

### **Comisión de Calidad del centro**

- Analiza los resultados y, en caso necesario, establece acciones de mejora.

## **6. FORMATOS**

- FI-100 Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios
- FI-101 Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional
- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión

## 7. REGISTROS

Formato	Tiempo	Lugar	Soporte
Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional	-	EvaSys	I
Convocatoria-Acta de Reunión	-	Calidad	I
Informes con los resultados de las encuestas	-	Calidad	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
8	Actualización de firmas. Actualización de nombres de áreas. Inclusión del apartado 4.1.5 para incluir el Servicio de Biblioteca. Eliminación del apartado 4.1.9. Servicio de Bolsa de Empleo. Eliminación del apartado 4.2.3 relativo a la encuesta del Servicio de Bolsa de Empleo. Actualización de la herramienta de registro de sugerencias e incidencias, pasando de SIGRIS a Proquo. Eliminación de la Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo (FI-102) y de la Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo (FI-103).	Alberto Martín	01/09/25
7	Incorporación de las Comisiones de Calidad de los centros en la revisión de resultados.	Andy Tunnicliffe	02/07/19
6	Actualización de cargos. Actualización general del procedimiento.	Alberto Martín	11/01/19
5	Inclusión del Servicio de Bolsa de Empleo como servicio a evaluar dentro del procedimiento. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo (FI-102) y de la Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo (FI-103).	Alberto Martín	19/11/12
4	Modificación del logotipo de la Universidad.	Natalia Vallés	12/12/11
3	Inclusión del Servicio de Orientación Profesional como servicio a evaluar dentro del procedimiento. Inclusión de la Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional (FI-101). Actualización de nombres de procedimientos.	Alberto Martín	10/06/11
2	Actualización de denominaciones de cargos y áreas.	Alberto Martín	22/11/10
1	Modificación de los años de realización de la encuesta; pasa de los años pares del Programa (2º y 4º) a los años impares del Programa (1º y 3º). Eliminación del Coordinador de Calidad de las reuniones de delegados.	UTC	31/03/09
0	Documento original		