

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

**PEM10**

**REVISIÓN 6**

<b>Realizado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Alberto Martín Técnico de Calidad</b>	<b>Alfredo Miana Responsable de Infraestructuras y Servicios</b>	<b>Jesús Cobos Gerente</b>
<b>Fecha: 11/01/2019</b>	<b>Fecha: 11/01/2019</b>	<b>Fecha: 11/01/2019</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 .....	7
4.4. Resultados .....	8
<b>5. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>9</b>
<b>6. FORMATOS .....</b>	<b>9</b>
<b>7. REGISTROS.....</b>	<b>9</b>
<b>8. HISTORIAL DE REVISIONES .....</b>	<b>10</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. Secretaría General 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 la Secretaría General Académica de la Universidad.

Para ello se desarrolla el apartado de Secretaría General 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 y el servicio de fotocopias e impresión.

#### *4.1.4. Servicio de Actividades Deportivas*

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 Actividades Deportivas.

Para ello se desarrolla el apartado de Servicio de Actividades Deportivas 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 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.

#### *4.1.6. 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.

#### *4.1.7. 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.

#### *4.1.8. Servicio de Bolsa de Empleo*

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

Para conocer la satisfacción de los candidatos con el Servicio se utiliza la **Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo (FI-102)**, y para conocer la satisfacción de las entidades con el Servicio se utiliza la **Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo (FI-103)**: en ambas encuestas se recoge información acerca de la herramienta de gestión utilizada y del servicio prestado en general.

## **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 por los estudiantes de Programas de Grado de manera voluntaria en los años impares del programa, es decir, en 1º, en 3º y en 5º (en su caso). Además, cualquier otro curso distinto de los especificados en este procedimiento puede realizar la encuesta si así lo solicita.

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

La Unidad Técnica de Calidad es responsable de gestionar las encuestas con la colaboración de los Vicedecanos de Alumnos, de tabularlas y publicar los resultados. La Unidad Técnica de Calidad es también responsable de suministrar los resultados obtenidos a los Responsables de los departamentos afectados 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.

La Unidad Técnica 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.

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

### *4.2.3. Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Bolsa de Empleo*

La **Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo (FI-102)** y la **Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo (FI-103)** son cumplimentadas de manera voluntaria por los usuarios candidatos y por las entidades, respectivamente, que participan en el Servicio de Bolsa de Empleo. La información obtenida en ambas encuestas se utiliza en el proceso de mejora continua del Servicio de Bolsa de Empleo.

El Técnico de la Bolsa de Empleo facilita a la Unidad Técnica de Calidad los listados con los candidatos y entidades que deberán recibir la clave para acceder a cumplimentar la correspondiente encuesta en formato electrónico.

La Unidad Técnica de Calidad es responsable de la tabulación de resultados y de suministrar los mismos al Técnico de la Bolsa de Empleo y al responsable de la Unidad 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 la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS.

**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 la Unidad Técnica de Calidad y distribuida al departamento y/o persona responsable de dar respuesta a la misma, mediante la utilización de la herramienta informática SIGRIS.

**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 Alumnos, Responsables Académicos o Coordinadores Académicos) y un representante de la Unidad Técnica de Calidad. 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**, la **Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional**, la **Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo** y la **Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo**, y tabulados los datos, la Unidad Técnica de Calidad envía un informe a cada departamento con los resultados obtenidos en las mismas.

Además, la Unidad Técnica 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 SIGRIS, 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 departamento realizará un análisis de cada incidencia y sugerencia recibida y procederá a implantar, cuando proceda, las correspondientes acciones correctivas o de mejora.

Además, la Unidad Técnica de Calidad publicará los resultados obtenidos en los diferentes medios establecidos.

## 5. RESPONSABILIDADES

### Unidad Técnica 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 los departamentos correspondientes.
- Trata y analiza la información recogida de las distintas herramientas, gestionándola a través de la herramienta informática SIGRIS.
- Publica los resultados de las encuestas a través de los medios establecidos.

### Departamento afectado

- 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.

## 6. FORMATOS

- FI-100 Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios
- FI-101 Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional
- FI-102 Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo
- FI-103 Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo
- FI-002 Convocatoria-Acta de Reunión

## 7. REGISTROS

<b>Formato</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Lugar</b>	<b>Soporte</b>
Encuesta de Evaluación de Instalaciones, Recursos y Servicios	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción con el Servicio de Orientación Profesional	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de los Candidatos con la Bolsa de Empleo	-	EvaSys	I
Encuesta de Satisfacción de las Entidades con la Bolsa de Empleo	-	EvaSys	I
Convocatoria-Acta de Reunión	-	UTC	I
Informes con los resultados de las encuestas	-	UTC	I

Soporte: P Papel, I Informático

## 8. HISTORIAL DE REVISIONES

Rev.	Modificación	Realizado por	Fecha
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		