

PROCEDIMIENTO PDI.PRO-40

Encuesta de percepción dirigida a otros grupos de interés

	ELABORA	REVISA	APRUEBA
FECHA	11/03/2014	13/05/2014	31/07/2014
FIRMA	Asesor RR.HH.	Plantilla SPDIRySS	Jefe Servicio

Tabla de contenido

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS.....	3
4. DIRECTRICES	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO.....	4
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS	4
7. DIBUJO DEL PROCEDIMIENTO	5
8. MODELO DE ENCUESTA.....	6

1. OBJETO

Fijar el procedimiento para la realización de encuestas de percepción a otros grupos de interés, diferentes a usuarios o personal del propio Servicio, tratando de medir el grado de conocimiento y reconocimiento que hay en éstos respecto del Servicio.

2. ALCANCE

La encuesta de satisfacción tiene como potenciales destinatarios a agentes externos, empresas colaboradoras y el equipo de gobierno de la Universidad de Cantabria.

La encuesta deberá garantizar el anonimato.

3. REFERENCIAS

Se desconoce legislación o normativa aplicable, pero en todo caso se estará a lo que pudiese ser regulado a nivel interno en la Universidad de Cantabria en cada momento.

4. DIRECTRICES

La herramienta utilizada para llevar a cabo las encuestas será la aplicación Limesurvey (<https://encuestas.unican.es/encuestas/>).

La periodicidad de la encuesta de satisfacción será anual y cumplirá el siguiente calendario temporal:

Acción	Calendario	Agentes	Medios
Elaboración de encuestas	Abril	Equipo del Servicio	Limesurvey
Publicidad	15 de abril	Agentes externos, empresas colaboradoras y Equipo de Gobierno UC	Web / Correo Electrónico
Recogida de datos	Del 15 al 30 de abril	Web UC	Limesurvey
Cierre	15 de octubre	Asesor Servicio	Web UC
Tabulación y análisis de datos	1-31 mayo	Equipo Servicio	Microsoft Word y Excel
Informe	1 de junio	Equipo Servicio	Microsoft Word
Publicación	15 de junio	Asesor Servicio	Web Servicio (envío de e-mail a plantilla)
Implantación de medidas	15/junio - 30/octubre	Equipo del Servicio	Procedimientos

Otras consideraciones:

- El cuestionario no es abierto y su envío se limita a un número concreto de implicados. El directorio se revisará y actualizará anualmente.
- La lista incluirá como mínimo a las siguientes organizaciones y/o grupos:
 - Mutuas aseguradoras
 - Centro Médico de reconocimiento
 - Entidades financieras
 - Seguridad Social y Muface
 - Empresas colaboradoras (agencias de viajes, emisoras de tarjetas financieras, etc...)
 - Hospital Universitario Marqués de Valdecilla
 - Autoridades y órganos UC: Gerencia, Consejo de Dirección UC, Defensor del universitario, Juntas de personal y Comité de Empresa)
 - Principales aliados UC (Servicio de Informática, Servicio de Gestión Académica, Servicio de Recursos Humanos PAS, Asesoría Jurídica, Auditoría interna, Servicio Contabilidad, Servicio de Financiero y presupuestario, COIE, Unidad de Gestión de la Investigación, OTRI, Oficina de Proyectos Europeos, Unidad de Prevención, etc...)

5. REGISTRO Y ARCHIVO

Para cada encuesta anual se elaborará un informe con:

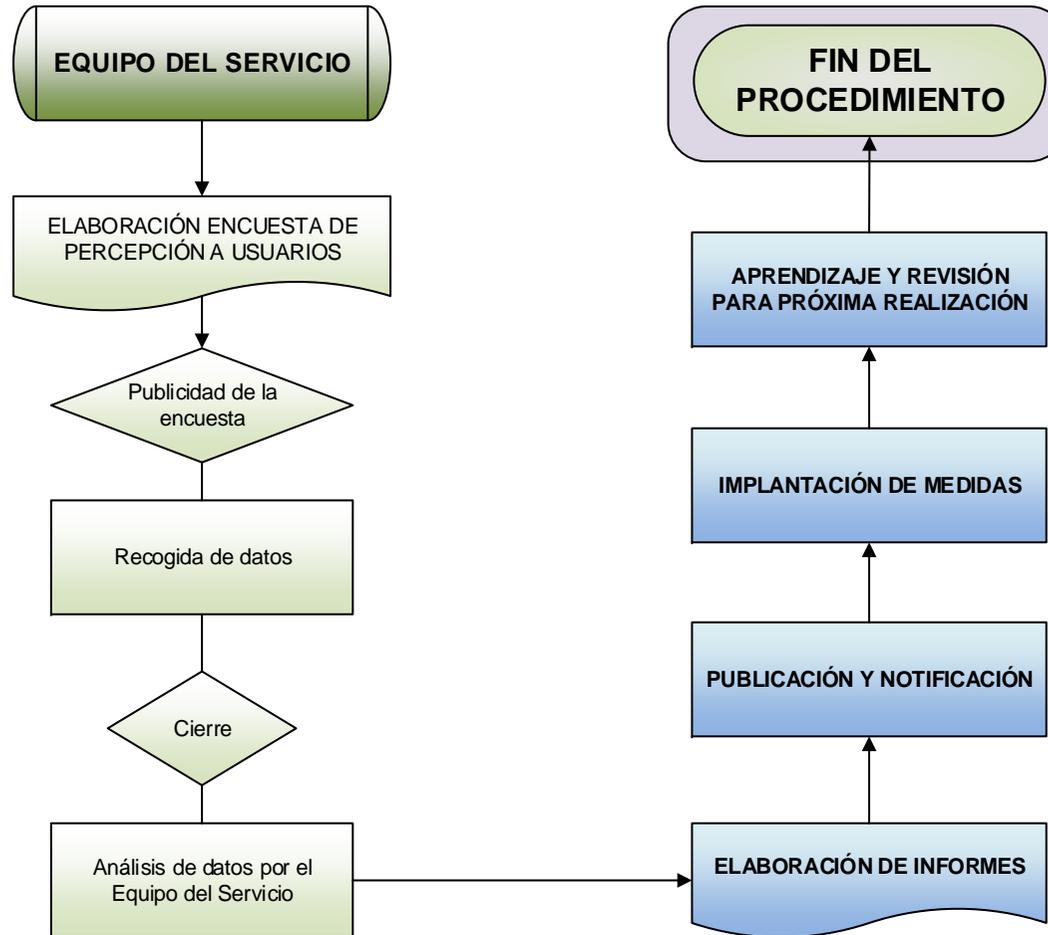
- Una introducción explicativa del tipo de encuesta que se ha realizado
- La población a la que se ha dirigido la encuesta y el nivel de respuesta obtenido.
- La validez obtenida de los resultados
- La valoración global del resultado obtenido.
- Las respuestas obtenidas con la puntuación parcial de cada cuestión, media por cada dimensión y global de todas ellas y su comparación con la pregunta de valoración general de la encuesta.
- Los resultados por pregunta
- Las debilidades y fortalezas detectadas y las medidas correctoras a implantar, si procede.

La encuesta de clima laboral será publicada sin describir las opiniones y sugerencias que pudieran haber sido aportadas a través de la encuesta.

El archivo documental será en formato electrónico y estará disponible a través de la Web del Servicio.

6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- **PDI.PRO-04.**- Atender a usuarios.
- **PDI.PRO-08.**- Realizar informes, estadísticas
- **PDI.PRO-38.**- Encuesta de satisfacción y clima laboral



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR, DIRIGIDO A PROVEEDORES (INTERNOS / EXTERNOS) Y ALIADOS.

- 1.- ¿Qué tipo de referencia tiene Vd. respecto del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria?**

1= No había oído hablar de ella antes de recibir esta encuesta / 5 =Conoce en detalle su organización y servicios.

- 2.- La imagen que tiene de dicho Servicio es:**

1= Muy negativa/ 5 =Muy positiva

- 3.- ¿Cómo valora la relación de este Servicio con su organización o el cometido que Vd. desempeña?**

1 = Muy negativa / 5 = Muy positiva

- 4.- Percibe que este Servicio define algún tipo de estrategia con la que lleva a cabo un mejor cumplimiento de su Misión.**

1 = No percibo ninguna estrategia / 5 = Se percibe claramente

- 5.- Percibe eficacia del Servicio respecto de las necesidades que Vd. puede demandar de él.**

1= No hay eficacia / 5 = Eficacia muy alta

- 6.- Respecto de las actividades que realiza su organización, y en las que de algún modo tiene participación el Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria, ¿cómo valora esta participación?**

1= Totalmente irrelevante / 5 = Imprescindible

- 7.- En su relación con el Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria, cuando lo ha requerido ¿le ha resultado fácil comunicarse con él?**

1= La comunicación ha sido muy difícil y un obstáculo para mi propio trabajo / 5 = La comunicación ha sido extremadamente fácil y fluida.

- 8.- Su valoración de las personas con las que ha tratado en el Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria (competencia profesional, disposición, trato, etc...) es o ha sido:**

1 = Muy negativa / 5 =Muy positiva

- 9.- ¿Cómo valoraría, si es el caso, la capacidad de gestión del Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria?.**

1= Muy negativa / 5 =Muy positiva

- 10.- ¿Percibe que el Servicio dispone de suficientes instrumentos de comunicación para facilitarle contactar con él?**

1= No se percibe / 5 =Es totalmente percibido.

- 11.- En general ¿tiene Vd. una buena percepción del Servicio de PDI, Retribuciones y Seguridad Social de la Universidad de Cantabria?**

1= Nada satisfecho / 5 =Muy satisfecho

- 12.- Comentarios y/o opiniones:**