

**CIRCULAR 2/2014 DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS, SOBRE PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA SONDEO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD, CAMPAÑA 2014**

En la *Carta de Servicios de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas* se establece el compromiso de "favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios que presta" y, para ello, dicha Unidad se compromete, entre otras actuaciones, a realizar sondeos periódicos de la satisfacción de sus usuarios. En coherencia con dicho compromiso, entre los indicadores recogidos en la *Carta de Servicios* se contemplan los "Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos".

La *Instrucción para la aplicación de encuestas institucionales de satisfacción de los usuarios de las unidades de la ULPGC*, aprobada con fecha 04-02-14 por el Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional, establece las pautas generales a seguir por las distintas Unidades de nuestra Universidad para la aplicación de los cuestionarios de satisfacción a sus usuarios.

Hay que señalar que se ha llevado a cabo un proceso de consenso respecto al modelo unificado de encuesta a utilizar en las Administraciones de edificios docentes, y se ha obtenido, con fecha 19-03-14, la oportuna conformidad del Director de Calidad del citado Vicerrectorado para su utilización en este tipo de Unidades.

Por otra parte, atendiendo a una sugerencia planteada por el colectivo de Administradores de edificio, la Dirección de Calidad ha autorizado, como excepción a lo establecido en la Instrucción mencionada en el párrafo segundo, que la recogida de encuestas no abarque todo el año natural, sino que se extienda hasta el día 15 de mayo de 2014.

Considerando todo lo expuesto, procede lanzar la campaña de realización del sondeo del nivel de satisfacción de los usuarios de la Administración del Edificio de Informática y Matemáticas para el presente año 2014.

Con la finalidad de garantizar una gestión ordenada, eficaz y ágil de esta campaña, esta Administración de edificio, en uso de las competencias establecidas en el artículo 195.2.b) de los *nuevos Estatutos de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* aprobados mediante *Decreto 30/2003, de 10 de marzo* (BOC de 24 de marzo), dicta las siguientes instrucciones relativas al procedimiento interno a seguir al respecto:

- 1- El modelo normalizado de encuesta a utilizar en esta campaña es el que se adjunta a la presente Circular y que consta de dos páginas.

PÁGINA 1 / 2	ID. DOCUMENTO %1Bn%ghVpcTwtDUsMLKCKQ\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		28/03/2014 14:26:08	NjkyNA==	

- 2- Disponibilidad de la encuesta: Dicho cuestionario estará disponible en soporte papel impreso a ambas caras, en bandejas ubicadas tanto en la Conserjería como en la propia Administración del edificio. El personal de ambos servicios velará por la reposición de ejemplares en las citadas bandejas a efectos de garantizar la disponibilidad del cuestionario mientras dure la campaña de sondeo.
- 3- Periodo para la cumplimentación y entrega de la encuesta: desde el día 28 de marzo de 2014 hasta el día 15 de mayo de 2014.
- 4- Usuarios que pueden cumplimentar la encuesta: cualquier tipo de usuario de la Unidad (estudiantes, PDI, PAS, externos).
- 5- Lugar de depósito de la encuesta: Una vez cumplimentada la encuesta y para garantizar la confidencialidad en su tratamiento, el usuario deberá depositarla directamente en la urna que a tales efectos estará disponible en el mostrador de la Conserjería del edificio.
- 6- Servicio a valorar en la encuesta: Es importante tener en cuenta que en el apartado de **SERVICIO A VALORAR** de la encuesta, el usuario ha de marcar a cuál de los dos servicios (administración o conserjería) se refiere su valoración. En el caso de que un usuario quiera valorar ambos servicios, deberá cumplimentar una encuesta para cada uno de ellos.
- 7- Publicidad de la campaña y fomento de la cumplimentación de la encuesta: Para que el sondeo tenga significación desde el punto de vista estadístico, es necesario recopilar un número suficiente de encuestas. En este sentido es fundamental que el mayor número posible de usuarios de la Unidad conozcan esta campaña. A tales efectos, la Administración del edificio utilizará los medios más idóneos para su difusión (diseño y publicación de cartel informativo, mailing, etc.). Asimismo, el personal de conserjería se encargará de depositar en cada uno de los buzones del profesorado del edificio dos (2) ejemplares del cuestionario. Es muy importante la colaboración del personal de los dos servicios a valorar (conserjería y administración), en el sentido de animar a sus usuarios a que cumplimenten las encuestas.
- 8- Cualquier incidencia que se produzca en el correcto desarrollo de esta campaña de encuestas deberá ser comunicada a la Administración del edificio.

Las instrucciones contenidas en esta circular entran en vigor en el día de hoy.

Las Palmas de Gran Canaria, a 28 de marzo de 2014.

**EL ADMINISTRADOR DEL EDIFICIO  
 DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS**

Orlando José Socorro Lorenzo

Página 2 de 2

Tfno. + 34 928 458700 / 79 / 62 / 63  
 Fax + 34 928 458711

admininfo@dis.ulpgc.es  
<http://www.ulpgc.es>

Edificio de Informática y Matemáticas  
 Campus Universitario de Tafira  
 35017 Las Palmas de Gran Canaria

PÁGINA 2 / 2	ID. DOCUMENTO %1Bn%ghVpcTwtDUsMLKCKQ\$\$		
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		28/03/2014 14:26:08	
		ID. FIRMA	
		NjkyNA==	



## ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA UNIDAD

**Gracias** por cumplimentar esta encuesta de satisfacción. No tardará más de 5 minutos en completarla y será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios. Los datos consignados se tratarán de forma anónima.

**SERVICIO A VALORAR:**  Servicio de Administración del Edificio de Informática y Matemáticas  
 Servicio de Conserjería del Edificio de Informática y Matemáticas

**FECHA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**SEXO:**  Hombre  Mujer **EDAD:**  18-20  21-30  31-40  41-50  51-60  >60

**ESTAMENTO:**  Estudiante  PDI  PAS  Otros: \_\_\_\_\_

**INDIQUE SU NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES:**

1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	1	2	3	4	5
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	1	2	3	4	5
3. El personal demuestra competencia profesional.	1	2	3	4	5
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	1	2	3	4	5
5. Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder a mis demandas.	1	2	3	4	5
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	1	2	3	4	5
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	1	2	3	4	5
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	1	2	3	4	5
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	1	2	3	4	5
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	1	2	3	4	5
11. La agilidad en los siguientes trámites es adecuada (contestar según el servicio que se esté valorando):					
11.1. Certificaciones académicas	1	2	3	4	5
11.2. Modificaciones de matrícula (ampliaciones, permutas, anulaciones)	1	2	3	4	5
11.3. Cambio de dedicación del estudiante	1	2	3	4	5
11.4. Traslado de expediente	1	2	3	4	5
11.5. Convalidaciones / reconocimiento de créditos	1	2	3	4	5
11.6. Actas de calificaciones	1	2	3	4	5

Sigue por detrás...

**.../... La agilidad en los siguientes trámites es adecuada** (contestar según el servicio que se esté valorando):

11.7. Reserva y uso de espacios

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.8. Información estadística y administrativa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.9. Gestión de acceso a instalaciones

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.10. Resolución de averías e incidencias de mantenimiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11.11. Gestiones vía correo electrónico

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Si desea realizar alguna observación sobre el servicio:**

***¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!***