

**CIRCULAR 4/2015 DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INFORMÁTICA Y MATEMÁTICAS (A.E.I.M.), SOBRE PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS PARA SONDEO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD, CAMPAÑA 2015**

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 del 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.

En la reunión celebrada el día 19/06/15 por la Vicerrectora de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional con los Administradores de edificios, se alcanzó un consenso respecto al modelo unificado de encuesta a utilizar en las Administraciones de edificios docentes de la ULPGC.

La norma general establecida es que las encuestas han de ser remitidas al Gabinete de Evaluación Institucional en la primera quincena del mes de junio de cada año; no obstante, considerando la fecha de aprobación del modelo de encuesta, el citado Vicerrectorado ha autorizado que las encuestas correspondientes al año 2015 sean remitidas en el mes de diciembre 2015.

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 2015, cuya Programación fue aprobada por el *Equipo de Trabajo para el Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEIM* en su reunión del día 08-10-15.

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:

PÁGINA 1 / 2	ID. DOCUMENTO uuvv7U8Y.MwH2pOD%.tY0g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		26/10/2015 12:42:27	NTE5MTk=	

- 1- Servicio a valorar en la encuesta: En la encuesta el usuario ha de valorar el servicio que le presta la AEIM como Unidad, por lo tanto sus valoraciones se referirán simultáneamente tanto a la Administración como a la Conserjería del edificio.
- 2- Usuarios que pueden cumplimentar la encuesta: cualquier tipo de usuario de la Unidad (estudiantes, PDI, PAS, externos).
- 3- El modelo normalizado de encuesta a utilizar en esta campaña es el que se adjunta a la presente Circular y que permite su procesamiento mediante lectora óptica.
- 4- Disponibilidad de la encuesta: Dicho cuestionario estará disponible en soporte papel, 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.
- 5- Periodo para la cumplimentación y entrega de la encuesta: desde el 26 de octubre hasta el 27 de noviembre de 2015.
- 6- Lugar de depósito de la encuesta: Una vez cumplimentada la encuesta y para garantizar el anonimato 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.
- 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 y para ello 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 un ejemplar del cuestionario. Es muy importante la colaboración del personal tanto de la Conserjería como de la 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 26 de octubre de 2015.

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 uuuV7U8Y.MwH2pOD%.tY0g\$\$			
FIRMADO POR		FECHA FIRMA	ID. FIRMA	
78468764D ORLANDO JOSÉ SOCORRO LORENZO		26/10/2015 12:42:27	NTE5MTk=	

## ENCUESTA VALORACIÓN DE LA UNIDAD

marque así  
en círculo



así no marque



Cumplimente el cuestionario solo  
con lápiz o bolígrafo azul / negro

**Unidad que se valora**

.....

.....

**Comunidad Universitaria**

Alumno       Pas

PDI             Otros .....

**Fecha**

Día		Mes		Año	
0	0	0	0	2	0
1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5
6	6	6	6	6	6
7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9

**Sexo**

Hombre

Mujer

**Edad (años)**

18-20

21-30

31-40

41-50

51-60

>60

Clasifique su nivel de satisfacción respecto a las siguientes afirmaciones:

**1** Totalmente en desacuerdo      **2** Algo en desacuerdo      **3** De acuerdo      **4** Muy de acuerdo      **5** Totalmente de acuerdo

- El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas. .... ① ② ③ ④ ⑤
- El trato del personal ha sido considerado y amable. .... ① ② ③ ④ ⑤
- El personal demuestra competencia profesional. .... ① ② ③ ④ ⑤
- El personal me ha dispensado una atención personalizada. .... ① ② ③ ④ ⑤
- Cuando acudo a la Unidad, no tengo problemas para contactar con la persona que puede responder mis demandas. .... ① ② ③ ④ ⑤
- La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo. .... ① ② ③ ④ ⑤
- El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia. .... ① ② ③ ④ ⑤
- He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad. .... ① ② ③ ④ ⑤
- La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad. .... ① ② ③ ④ ⑤
- Los medios de difusión de la información son los adecuados. .... ① ② ③ ④ ⑤

