



Encuesta 2014

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS



INDICE

INTRODUCCIÓN	2
PARTICIPANTES.....	3
VALIDEZ.....	4
RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS	4
RESULTADOS POR PREGUNTA	5
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.....	49
COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DEL AÑO ANTERIOR	50
CONCLUSIONES	51
RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS.....	53



INTRODUCCIÓN

Los usuarios acuden Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria con unas necesidades y expectativas que deben ser satisfechas con criterios de calidad y excelencia. Esa es la razón por la que desde la misma organización se promueve el análisis de las necesidades y expectativas de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen, así como mediciones sistemáticas y permanentes del grado de satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben.

Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio.

La calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestion de Calidad, como el modelo EFQM y la Norma ISO 9001.

El método empleado por el Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria para la medición de la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, está basado en el modelo ServQual. El modelo ServQual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. El modelo original consiste en un cuestionario de preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio, y que por tanto, ofrece valores comparables. Estas dimensiones son:

- **Percepción física:** Se refiere a las facilidades físicas, materiales, incluido algún aspecto relacionado con el personal.
- **Prestación de servicio:** La capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.
- **Tiempos de respuesta:** La voluntad de ayuda a los usuarios, así como el proporcionar un servicio rápido y ágil.
- **Seguridad:** El conocimiento y la profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **Empatía:** La atención esmerada e individualizada y el saber situarse en el lugar del otro.
- **Elementos tangibles:** La calidad de los servicios



En resumen, este modelo mide la calidad percibida por el usuario como la diferencia entre lo que percibe del Servicio y las expectativas que sobre él se había formado previamente.

PARTICIPANTES

Con respecto a la población del estudio, se ha dirigido a toda la plantilla de la Universidad, incluido personal de Fundaciones e Institutos, intentado conocer el tipo de encuestados que participan en virtud de la definición de sectores o grupos:

- Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)
- Decanos/Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC
- Otro personal

En la información que más adelante se hace de cada una de las preguntas realizadas, aparecen los datos de participantes, diferenciados por sectores. En la listas de distribución utilizadas para la encuesta, aproximadamente el 72% corresponden al colectivo PDI, y el 28% al colectivo PAS. El 42% de las respuestas fueron aportadas por personal PDI, y casi el 32% por personal PAS, aunque una sexta parte de los participantes no se identificaron como pertenecientes a ningún colectivo. Los colectivos de Directores (de Centro o Departamento), Decanos y Equipo de Gobierno de la UC, tienen representación mucho más baja, tanto en la población de la encuesta como en las respuestas aportadas.

El total de respuestas recibidas ha sido de 144, 80 de ellas completas y 64 incompletas.

La procedencia de las respuestas y la potencial población que es usuaria de servicios ofrecidos por el Servicio de Infraestructuras, permite asegurar un alto nivel de fiabilidad en el resultado de la encuesta (ver Ficha Técnica).



VALIDEZ

La validez de los resultados mide la correlación entre dos variables. La mediana obtenida a partir de las medias aritméticas de cada una de las preguntas, agrupadas por cada dimensión, y el dato obtenido comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario.

El resultado es que la mediana de todas las dimensiones ofrece un resultado de **3,76**, que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que también es de **3,76**, indica una máxima garantía de que el resultado que se obtiene es de la **máxima fiabilidad**.

RESPUESTAS OFRECIDAS Y PUNTUACIÓN MEDIA POR CADA DIMENSIÓN Y GLOBAL DE TODAS ELLAS

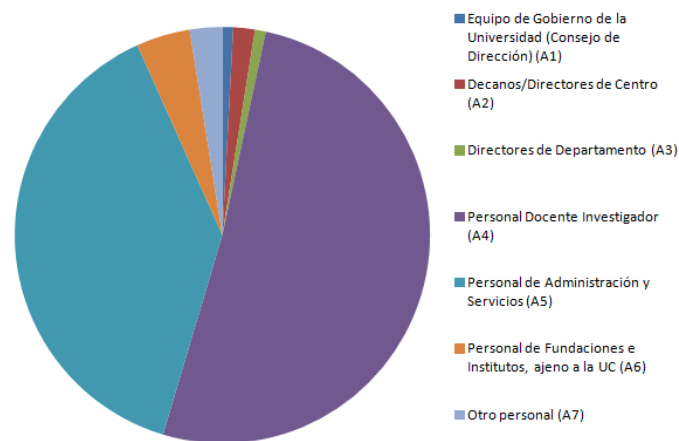
Opciones Preguntas	Percepción física					Prestación de servicio												Tiempos de respuesta					Seguridad					Empatía					Elementos tangibles										VG
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41		
1	1	4	0	0	3	0	1	1	0	2	1	4	2	1	0	1	2	1	1	3	0	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	3	3	0	2	3	0	1	1	2	0		
2	11	8	4	8	3	8	5	6	5	8	10	3	1	4	3	5	4	7	5	9	3	4	1	5	5	2	3	5	3	6	5	8	8	5	7	10	4	2	5	1	5		
3	28	32	23	27	25	18	28	27	27	23	21	21	20	26	21	23	26	26	23	26	24	21	14	16	19	19	18	22	19	20	24	27	24	22	28	30	20	21	27	25	20		
4	45	41	48	42	48	47	39	41	45	35	39	34	39	34	42	40	36	40	34	33	36	38	35	33	36	33	30	34	40	40	37	34	38	36	34	29	40	39	33	40	44		
5	9	9	19	16	14	14	14	12	10	19	14	22	23	19	18	16	17	9	20	12	20	18	32	28	21	28	31	20	19	15	15	9	8	18	9	8	16	17	14	12	11		
Total respuestas	94	94	94	93	93	87	87	87	87	87	85	84	85	84	84	85	85	83	83	83	83	83	82	82	82	82	82	82	82	82	82	81	81	81	80	80	80	80	80	80	80		
Media aritmética	3,53	3,46	3,87	3,71	3,72	3,8	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,8	3,9	3,8	3,9	3,8	3,73	3,6	3,8	3,5	3,9	3,8	4,2	4	3,9	4,1	4,09	3,8	3,9	3,8	3,73	3,5	3,5	3,8	3,5	3,4	3,9	3,9	3,7	3,7	3,76		
Mediana de apartados	3,71					3,75												3,80					4,06					3,76					3,79										3,76
Mediana general	3,76																																										



RESULTADOS POR PREGUNTA

Total de respuestas recibidas 144 (80 completas; 64 incompletas)

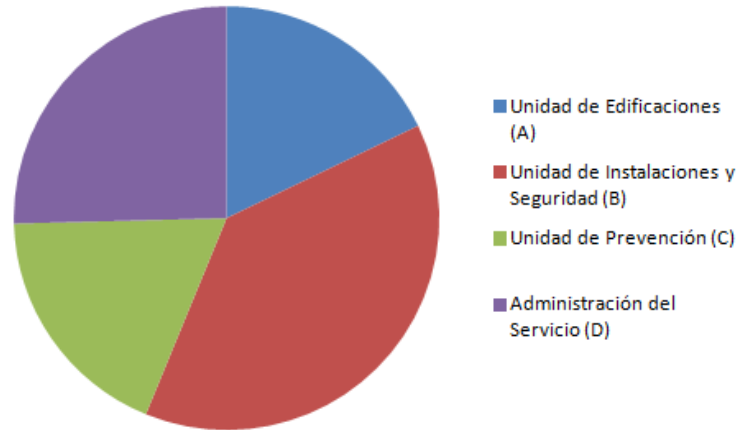
Indícanos el colectivo al que perteneces:		
Opción	Cuenta	Porcentaje
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección) (A1)	1	0,69%
Decanos/Directores de Centro (A2)	2	1,39%
Directores de Departamento (A3)	1	0,69%
Personal Docente Investigador (A4)	61	42,36%
Personal de Administración y Servicios (A5)	46	31,94%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC (A6)	5	3,47%
Otro personal (A7)	3	2,08%
Sin respuesta	1	0,69%
No completada o No mostrada	24	16,67%





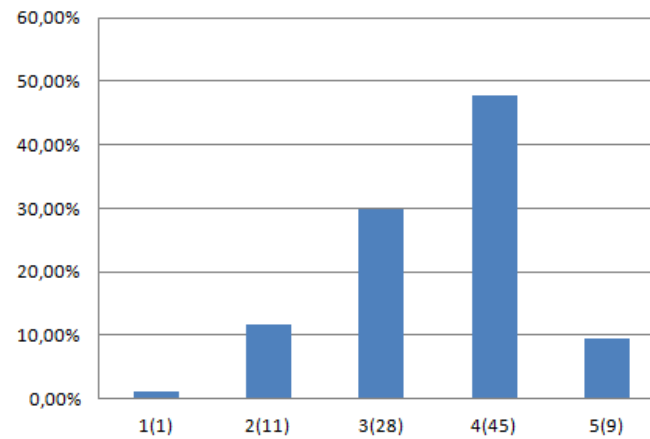
Marca las Unidades del Servicio de Infraestructuras a las que has tenido necesidad de acudir en alguna ocasión:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones (A)	33	17,84%
Unidad de Instalaciones y Seguridad (B)	71	38,38%
Unidad de Prevención (C)	34	18,38%
Administración del Servicio (D)	47	25,41%





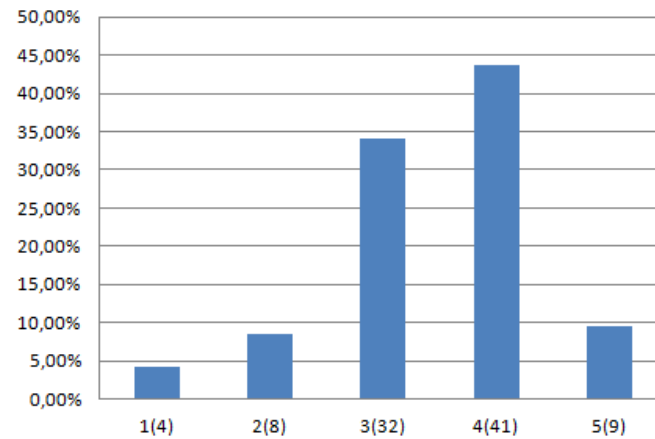
Las infraestructuras son correctas y funcionales.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	1	1,06%	
2 (2)	11	11,70%	
3 (3)	28	29,79%	
4 (4)	45	47,87%	
5 (5)	9	9,57%	
Suma (Opciones)	94	100,00%	
Número de casos	94	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,53	
Desviación estándar		0,86	





Las instalaciones físicas están cuidadas y aptas para permitirme cumplir con el cometido de mi actividad.

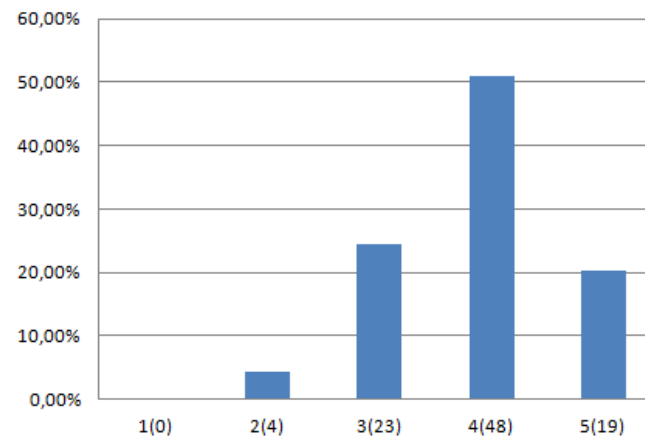
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	4,26%
2 (2)	8	8,51%
3 (3)	32	34,04%
4 (4)	41	43,62%
5 (5)	9	9,57%
Suma (Opciones)	94	100,00%
Número de casos	94	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,46
Desviación estándar		0,93





Los profesionales del Servicio de Infraestructuras transmiten cercanía y transparencia en sus expresiones no verbales.

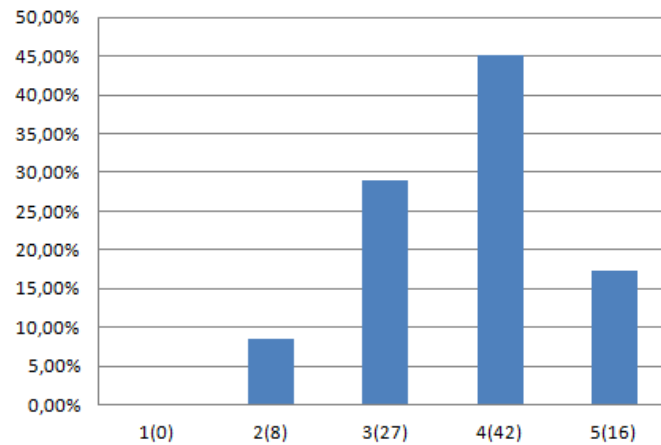
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	4	4,26%
3 (3)	23	24,47%
4 (4)	48	51,06%
5 (5)	19	20,21%
Suma (Opciones)	94	100,00%
Número de casos	94	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,87
Desviación estándar		0,78





Los medios de comunicación asociados con el servicio (tales como correos electrónicos, plataforma de administración electrónica, etc.) son prácticos, atractivos a la vista y fáciles de usar.

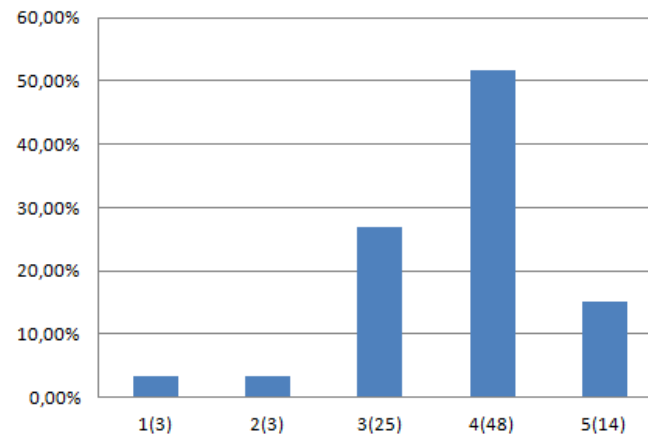
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	8	8,60%
3 (3)	27	29,03%
4 (4)	42	45,16%
5 (5)	16	17,20%
Suma (Opciones)	93	100,00%
Número de casos	94	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,71
Desviación estándar		0,85





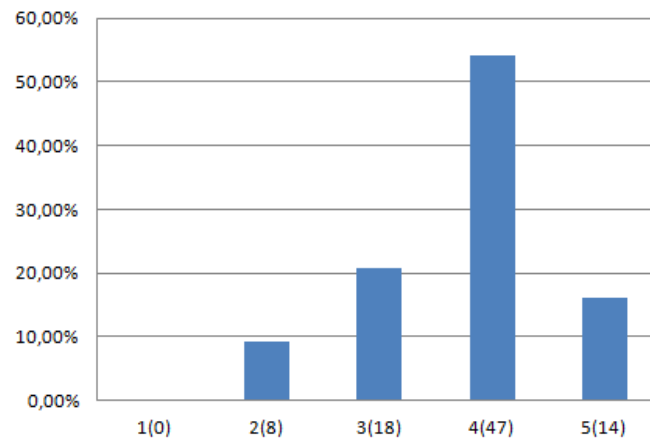
Percibo la utilización de medios y herramientas suficientes para recibir el servicio que necesito.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	3,23%
2 (2)	3	3,23%
3 (3)	25	26,88%
4 (4)	48	51,61%
5 (5)	14	15,05%
Suma (Opciones)	93	100,00%
Número de casos	94	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,72
Desviación estándar		0,87



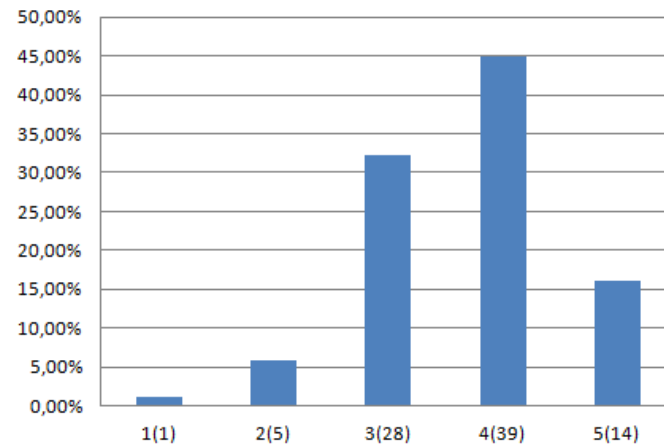


Cuando prometen hacer algo en un cierto tiempo, lo cumplen.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	8	9,20%	
3 (3)	18	20,69%	
4 (4)	47	54,02%	
5 (5)	14	16,09%	
Suma (Opciones)	87	100,00%	
Número de casos	87	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,77	
Desviación estándar		0,83	





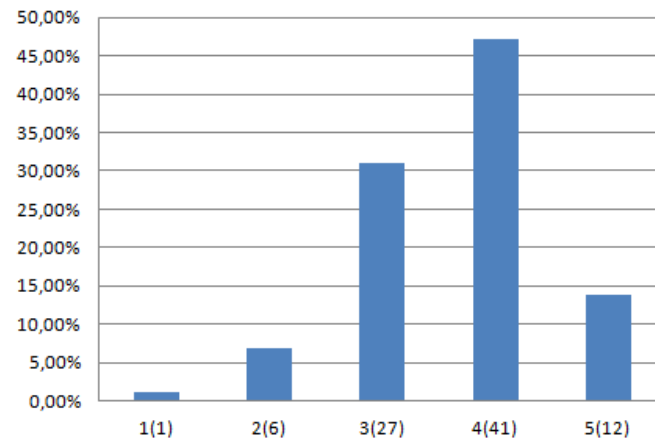
Se dedica el tiempo necesario y suficiente para cada necesidad.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	1	1,15%	
2 (2)	5	5,75%	
3 (3)	28	32,18%	
4 (4)	39	44,83%	
5 (5)	14	16,09%	
Suma (Opciones)	87	100,00%	
Número de casos	87	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,69	
Desviación estándar		0,85	





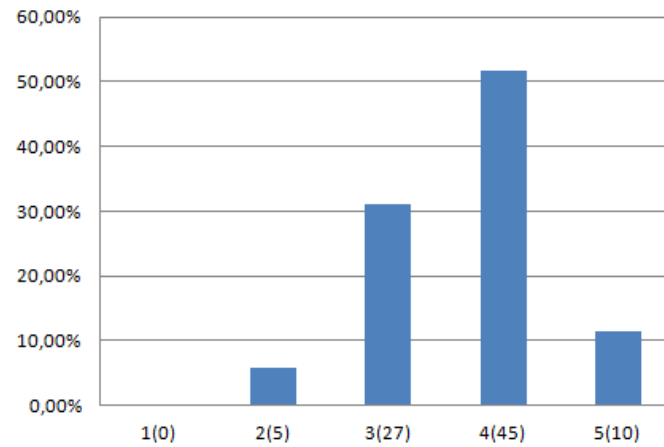
Los diseños de los procesos para demandar un servicio al Servicio de Infraestructuras, alguno de los cuales he utilizado en algún momento, son adecuados y favorecen el poder disponer de información adicional sobre el servicio que requiero.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,15%
2 (2)	6	6,90%
3 (3)	27	31,03%
4 (4)	41	47,13%
5 (5)	12	13,79%
Suma (Opciones)	87	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,66
Desviación estándar		0,84





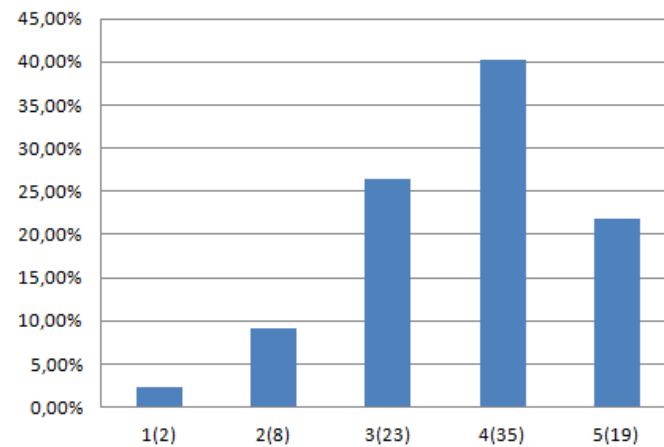
Los medios materiales y los equipos se utilizan de manera adecuada.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	5	5,75%	
3 (3)	27	31,03%	
4 (4)	45	51,72%	
5 (5)	10	11,49%	
Suma (Opciones)	87	100,00%	
Número de casos	87	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,69	
Desviación estándar		0,75	





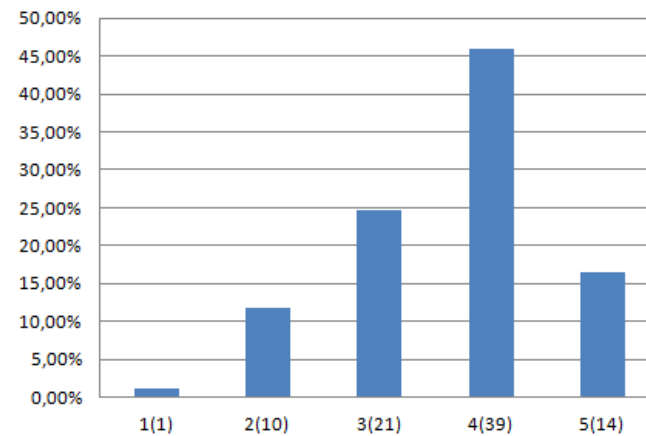
El servicio responde a lo que Vd. esperaba. Usted obtiene el servicio que esperaba.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,30%
2 (2)	8	9,20%
3 (3)	23	26,44%
4 (4)	35	40,23%
5 (5)	19	21,84%
Suma (Opciones)	87	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,70
Desviación estándar		0,98





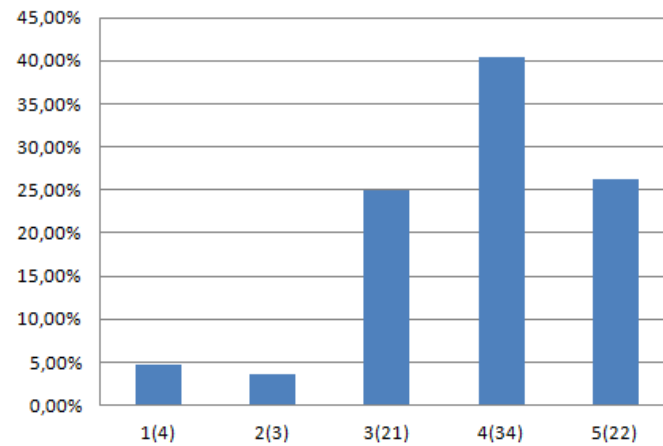
La metodología aplicada para el desarrollo del servicio le satisface.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	1	1,18%	
2 (2)	10	11,76%	
3 (3)	21	24,71%	
4 (4)	39	45,88%	
5 (5)	14	16,47%	
Suma (Opciones)	85	100,00%	
Número de casos	87	100,00%	
Sin respuesta	2		
Media aritmética		3,65	
Desviación estándar		0,93	





Coincide en que la metodología favorece el trato igualitario, sin distinción de personas o grupos.

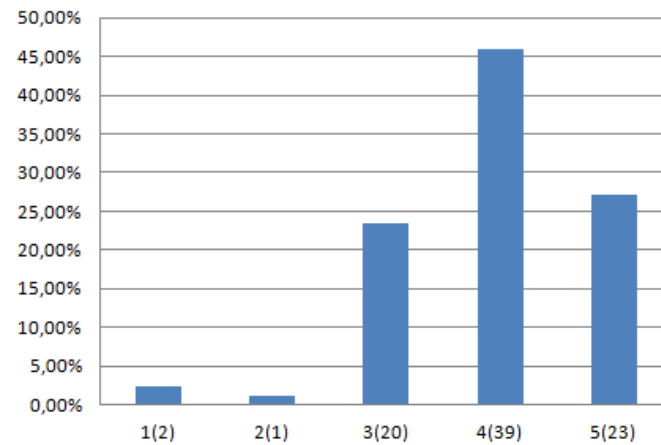
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	4,76%
2 (2)	3	3,57%
3 (3)	21	25,00%
4 (4)	34	40,48%
5 (5)	22	26,19%
Suma (Opciones)	84	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,80
Desviación estándar		1,02





El personal técnico demuestra capacidad técnica para el servicio que Vd. precisa.

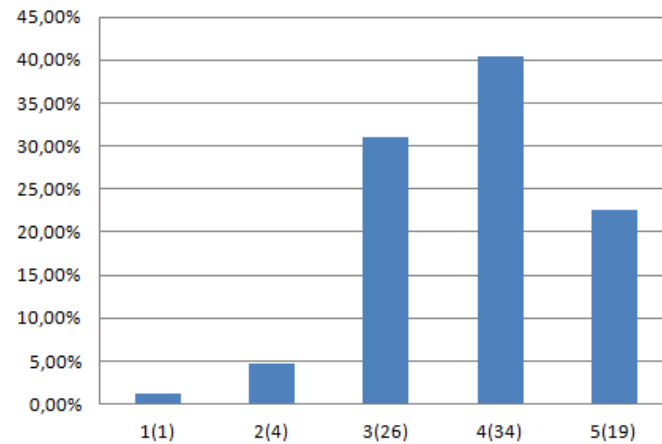
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,35%
2 (2)	1	1,18%
3 (3)	20	23,53%
4 (4)	39	45,88%
5 (5)	23	27,06%
Suma (Opciones)	85	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,94
Desviación estándar		0,87





El personal técnico demuestra capacidad pedagógica para el servicio del que Vd. precisa.

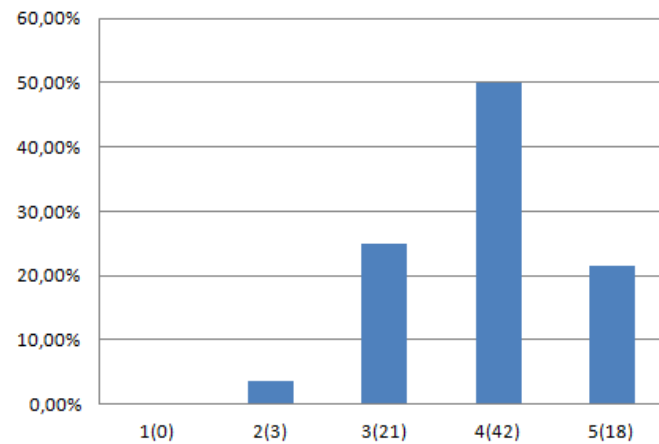
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,19%
2 (2)	4	4,76%
3 (3)	26	30,95%
4 (4)	34	40,48%
5 (5)	19	22,62%
Suma (Opciones)	84	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,79
Desviación estándar		0,89





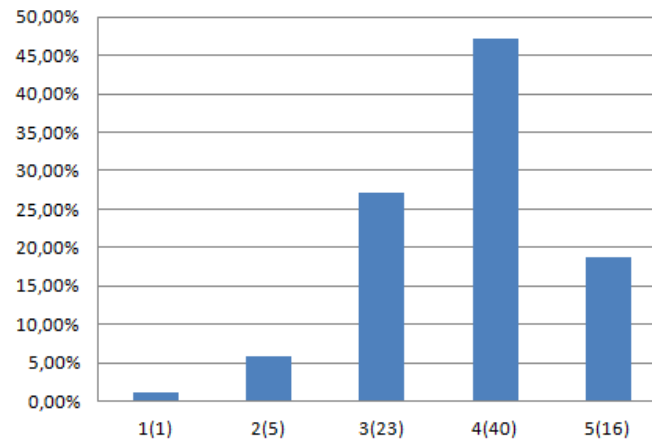
El personal técnico demuestra estar capacitado para responder a sus preguntas.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	3	3,57%
3 (3)	21	25,00%
4 (4)	42	50,00%
5 (5)	18	21,43%
Suma (Opciones)	84	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	3	
Media aritmética		3,89
Desviación estándar		0,77





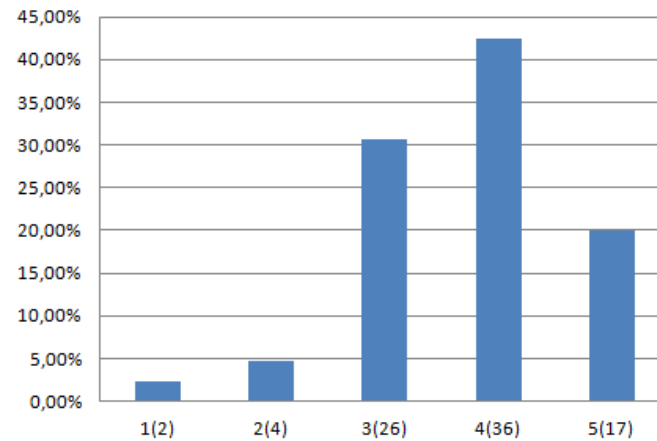
Desempeñan el servicio correcto a la primera.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,18%
2 (2)	5	5,88%
3 (3)	23	27,06%
4 (4)	40	47,06%
5 (5)	16	18,82%
Suma (Opciones)	85	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,76
Desviación estándar		0,86





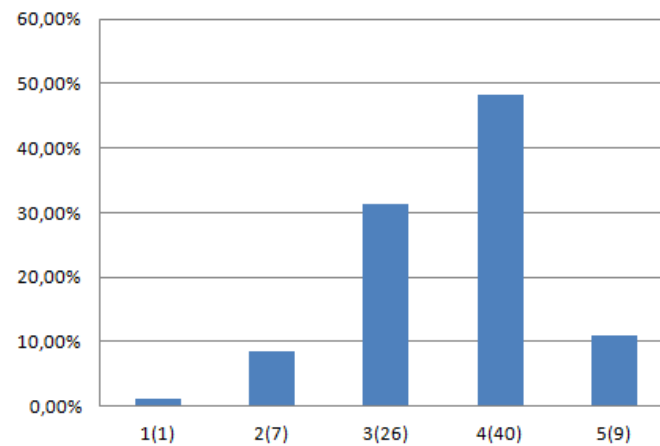
El personal técnico demuestra flexibilidad y capacidad para hacer frente a imprevistos y dificultades.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,35%
2 (2)	4	4,71%
3 (3)	26	30,59%
4 (4)	36	42,35%
5 (5)	17	20,00%
Suma (Opciones)	85	100,00%
Número de casos	87	100,00%
Sin respuesta	2	
Media aritmética		3,73
Desviación estándar		0,91



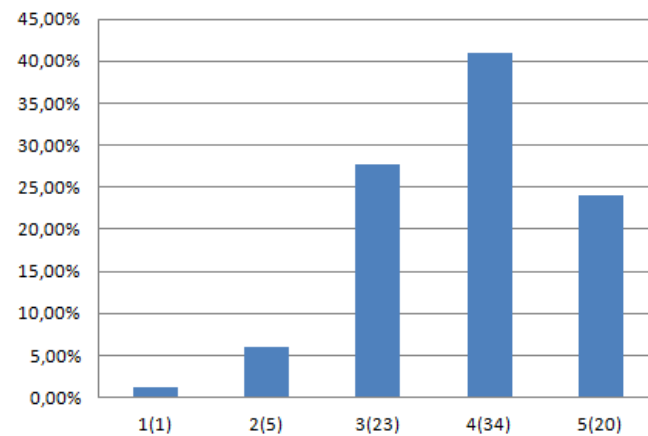


El tiempo aguardado para obtener el servicio es satisfactorio.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,20%
2 (2)	7	8,43%
3 (3)	26	31,33%
4 (4)	40	48,19%
5 (5)	9	10,84%
Suma (Opciones)	83	100,00%
Número de casos	84	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,59
Desviación estándar		0,84





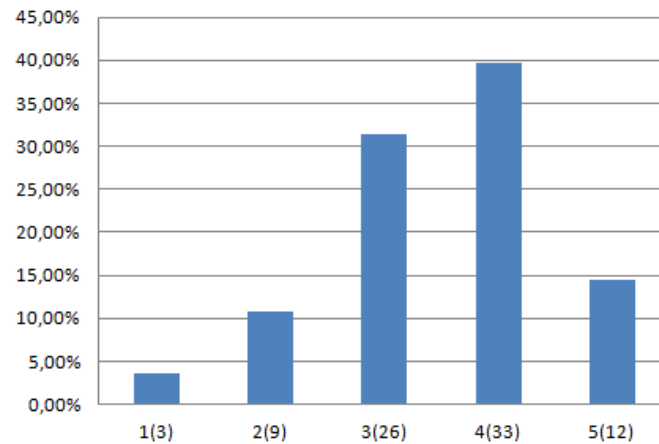
Obtuvo el servicio conforme al calendario y el horario que fue ofrecido.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	1	1,20%	
2 (2)	5	6,02%	
3 (3)	23	27,71%	
4 (4)	34	40,96%	
5 (5)	20	24,10%	
Suma (Opciones)	83	100,00%	
Número de casos	84	100,00%	
Sin respuesta	1		
Media aritmética		3,81	
Desviación estándar		0,91	





Tuvo información del tiempo necesario para obtener el servicio, así como del coste que ello suponía.

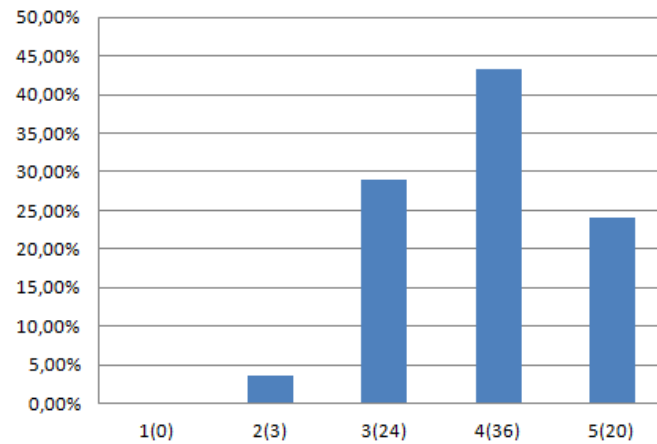
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	3,61%
2 (2)	9	10,84%
3 (3)	26	31,33%
4 (4)	33	39,76%
5 (5)	12	14,46%
Suma (Opciones)	83	100,00%
Número de casos	84	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,51
Desviación estándar		0,99





El personal técnico demuestra estar capacitado para ofrecer un pronto servicio.

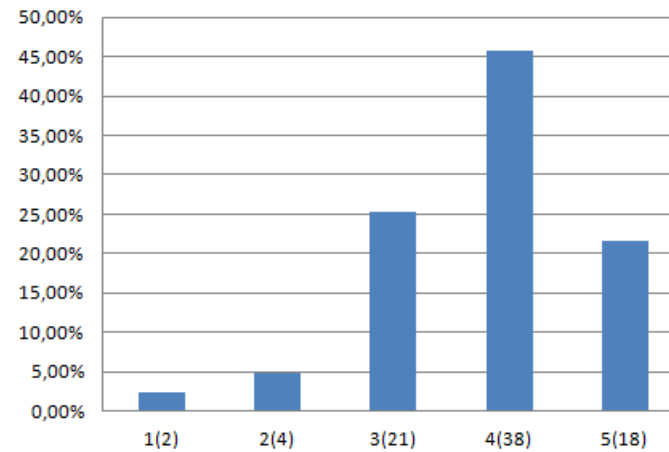
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	3	3,61%
3 (3)	24	28,92%
4 (4)	36	43,37%
5 (5)	20	24,10%
Suma (Opciones)	83	100,00%
Número de casos	84	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,88
Desviación estándar		0,81





Si necesitó resolver dudas posteriores a la prestación del servicio, obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.

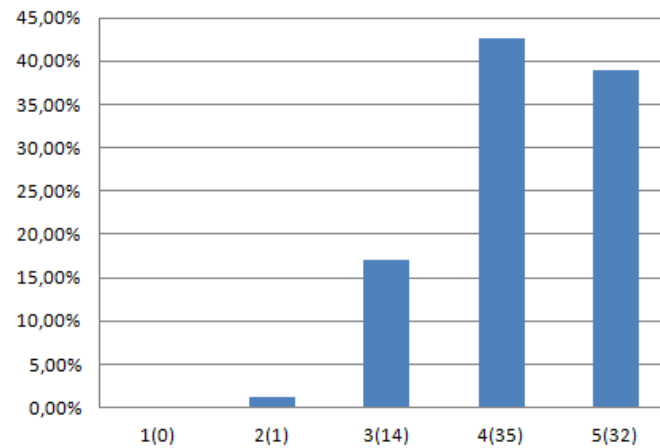
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,41%
2 (2)	4	4,82%
3 (3)	21	25,30%
4 (4)	38	45,78%
5 (5)	18	21,69%
Suma (Opciones)	83	100,00%
Número de casos	84	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,80
Desviación estándar		0,92





El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.

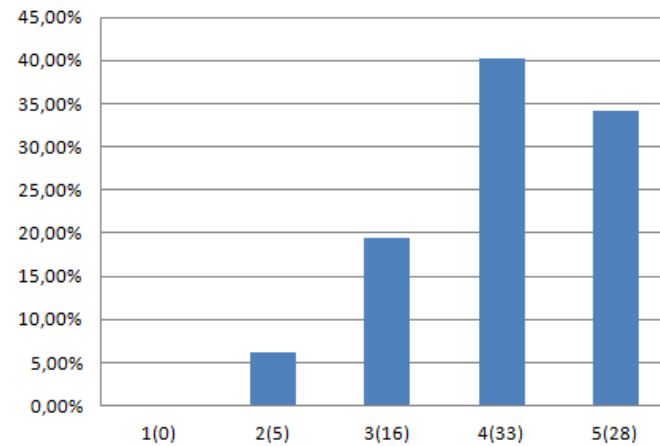
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	1	1,22%
3 (3)	14	17,07%
4 (4)	35	42,68%
5 (5)	32	39,02%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,20
Desviación estándar		0,76





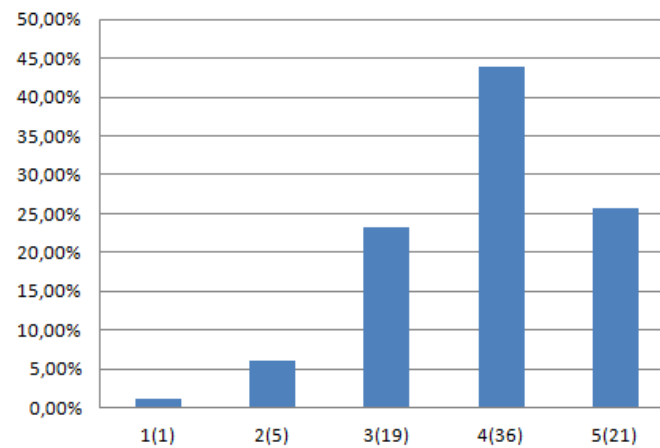
El personal técnico demuestra acercamiento y disponibilidad hacia sus requerimientos.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	5	6,10%
3 (3)	16	19,51%
4 (4)	33	40,24%
5 (5)	28	34,15%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,02
Desviación estándar		0,88





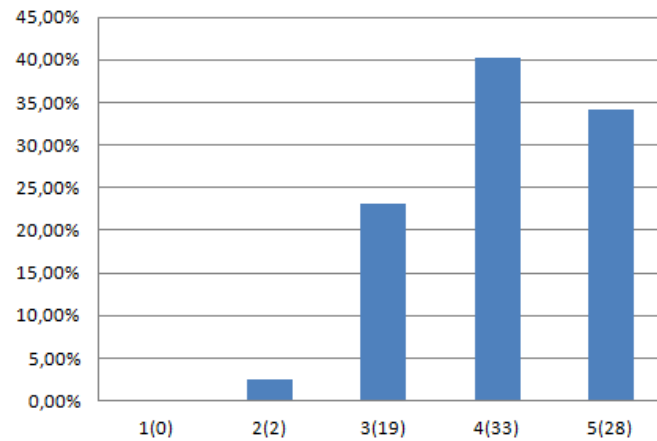
El personal técnico demuestra capacidad de organización.		
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,22%
2 (2)	5	6,10%
3 (3)	19	23,17%
4 (4)	36	43,90%
5 (5)	21	25,61%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,87
Desviación estándar		0,91





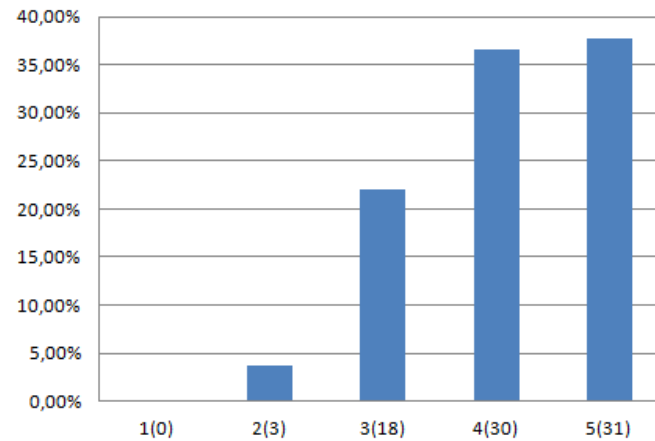
El personal técnico demuestra actitudes de trato igualitario y desinteresado.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	2	2,44%
3 (3)	19	23,17%
4 (4)	33	40,24%
5 (5)	28	34,15%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		4,06
Desviación estándar		0,82





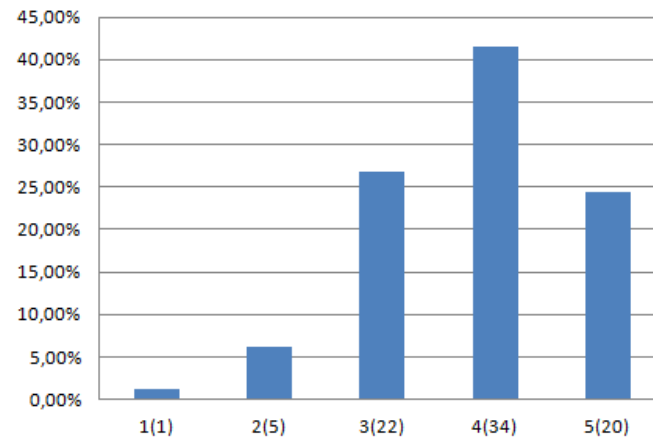
El comportamiento del personal técnico inspira confianza.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	0	0,00%	
2 (2)	3	3,66%	
3 (3)	18	21,95%	
4 (4)	30	36,59%	
5 (5)	31	37,80%	
Suma (Opciones)	82	100,00%	
Número de casos	82	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		4,09	
Desviación estándar		0,86	





Cree que el Servicio de Infraestructuras ofrece horarios de atención adecuados para todos sus usuarios.

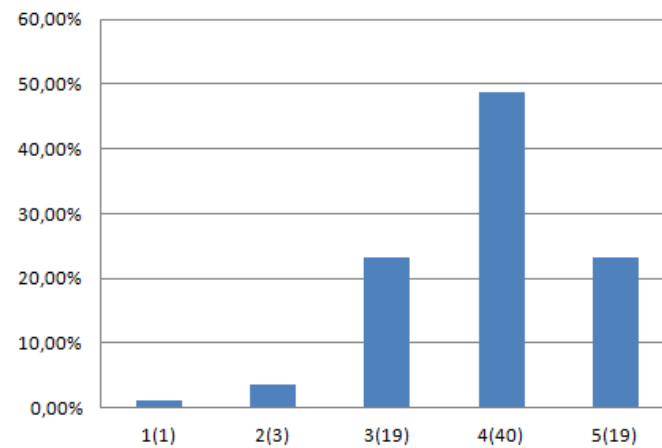
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,22%
2 (2)	5	6,10%
3 (3)	22	26,83%
4 (4)	34	41,46%
5 (5)	20	24,39%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,82
Desviación estándar		0,91





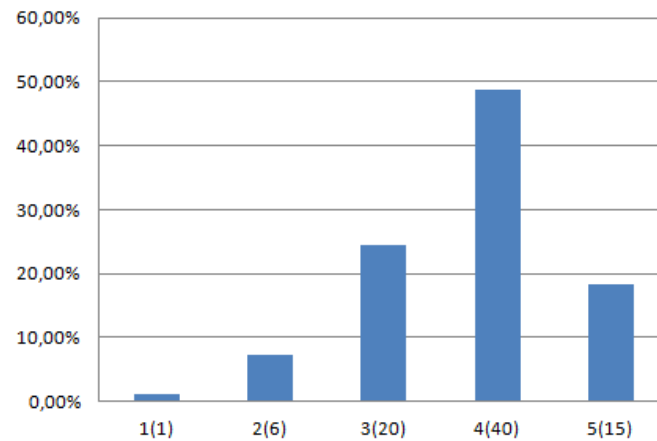
Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras se preocupa en salvaguardar los intereses de sus usuarios.

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,22%
2 (2)	3	3,66%
3 (3)	19	23,17%
4 (4)	40	48,78%
5 (5)	19	23,17%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,89
Desviación estándar		0,84





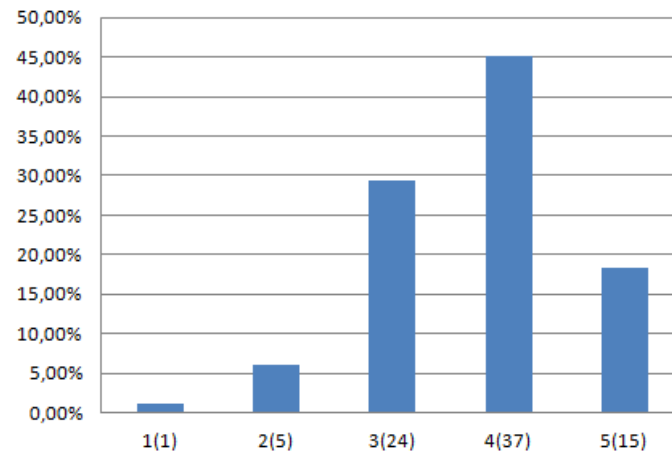
Usted piensa que puede obtener un servicio personalizado.			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
1 (1)	1	1,22%	
2 (2)	6	7,32%	
3 (3)	20	24,39%	
4 (4)	40	48,78%	
5 (5)	15	18,29%	
Suma (Opciones)	82	100,00%	
Número de casos	82	100,00%	
Sin respuesta	0		
Media aritmética		3,76	
Desviación estándar		0,88	





Usted piensa que el Servicio de Infraestructuras entiende sus necesidades específicas.

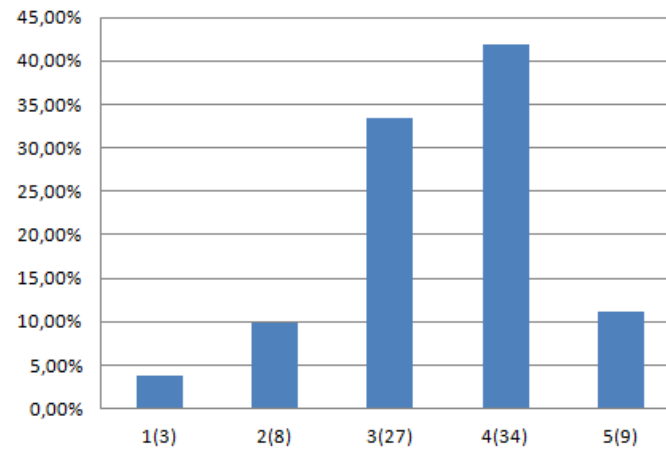
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,22%
2 (2)	5	6,10%
3 (3)	24	29,27%
4 (4)	37	45,12%
5 (5)	15	18,29%
Suma (Opciones)	82	100,00%
Número de casos	82	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,73
Desviación estándar		0,87





Creo que la gestión del mantenimiento preventivo y correctivo por parte del Servicio de Infraestructuras es correcta.

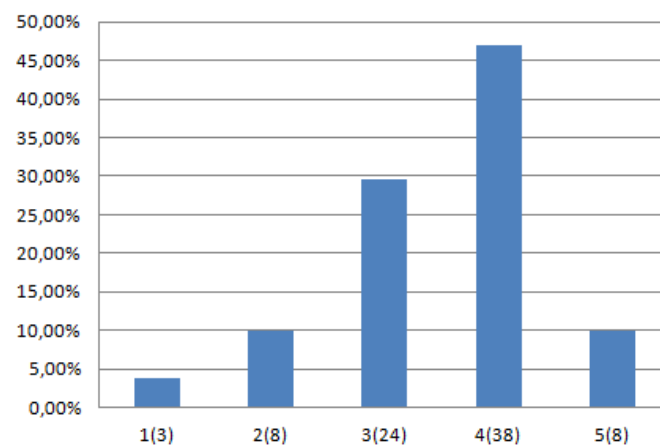
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	3,70%
2 (2)	8	9,88%
3 (3)	27	33,33%
4 (4)	34	41,98%
5 (5)	9	11,11%
Suma (Opciones)	81	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,47
Desviación estándar		0,94





Por lo que conozco, creo que la gestión de la recogida de residuos en la UC es adecuada.

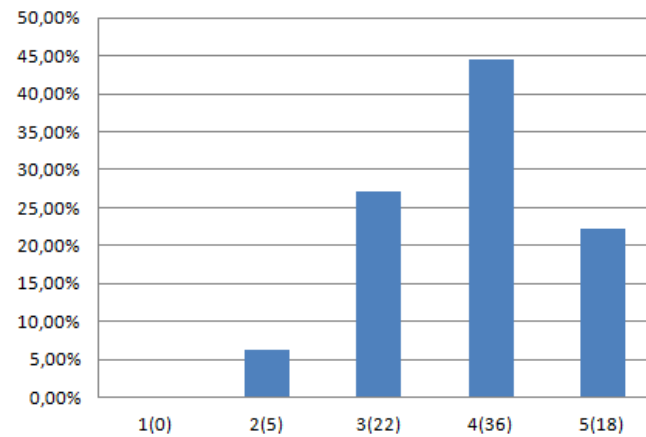
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	3,70%
2 (2)	8	9,88%
3 (3)	24	29,63%
4 (4)	38	46,91%
5 (5)	8	9,88%
Suma (Opciones)	81	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,49
Desviación estándar		0,93





Considero que la gestión de las comunicaciones de voz y datos es satisfactoria.

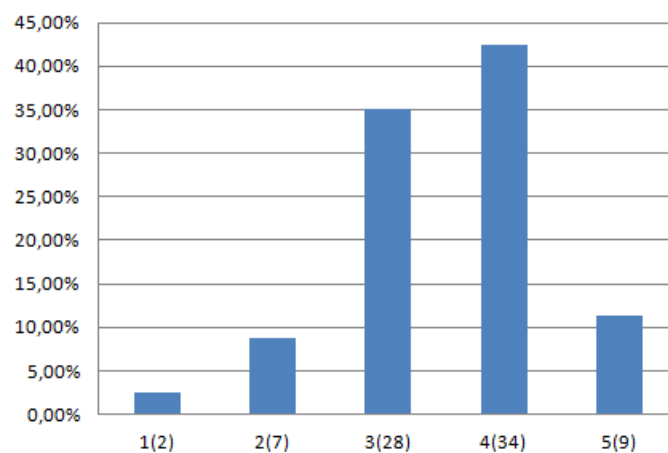
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	5	6,17%
3 (3)	22	27,16%
4 (4)	36	44,44%
5 (5)	18	22,22%
Suma (Opciones)	81	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,83
Desviación estándar		0,84





La gestión de la Prevención es correcta, tanto en la identificación y evaluación de riesgos, como en la implementación de medidas preventivas o correctivas.

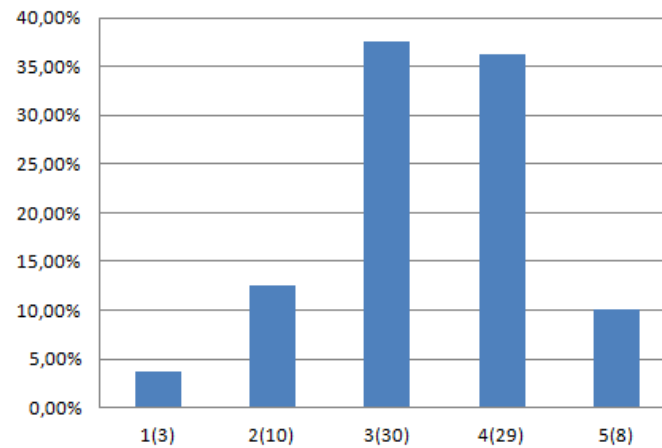
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,50%
2 (2)	7	8,75%
3 (3)	28	35,00%
4 (4)	34	42,50%
5 (5)	9	11,25%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,51
Desviación estándar		0,89





La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.

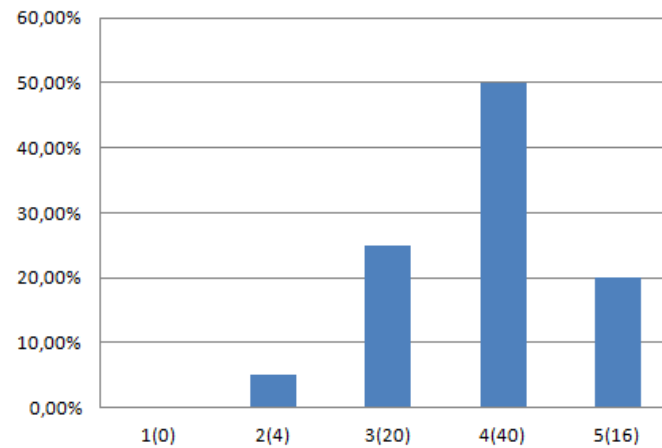
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	3,75%
2 (2)	10	12,50%
3 (3)	30	37,50%
4 (4)	29	36,25%
5 (5)	8	10,00%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,36
Desviación estándar		0,95





Recibo una adecuada y pronta respuesta a mis solicitudes de información y asesoramiento por parte del Servicio de Infraestructuras.

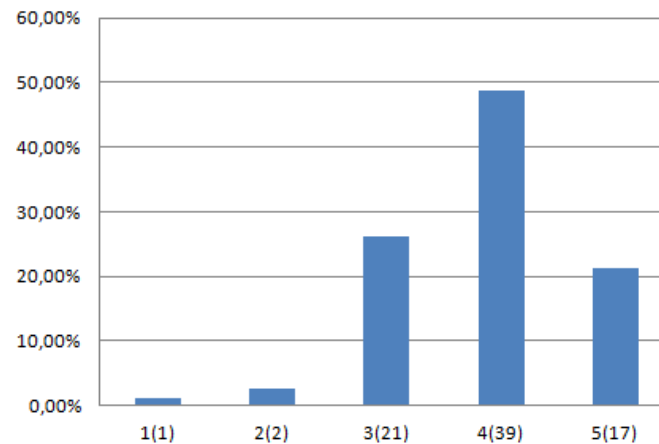
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	4	5,00%
3 (3)	20	25,00%
4 (4)	40	50,00%
5 (5)	16	20,00%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,85
Desviación estándar		0,79





Dispongo de canales de comunicación adecuados y eficaces para trasladar mis necesidades al Servicio de Infraestructuras y he obtenido, cuando lo he requerido, respuesta rápida y satisfactoria a mis quejas y/o sugerencias.

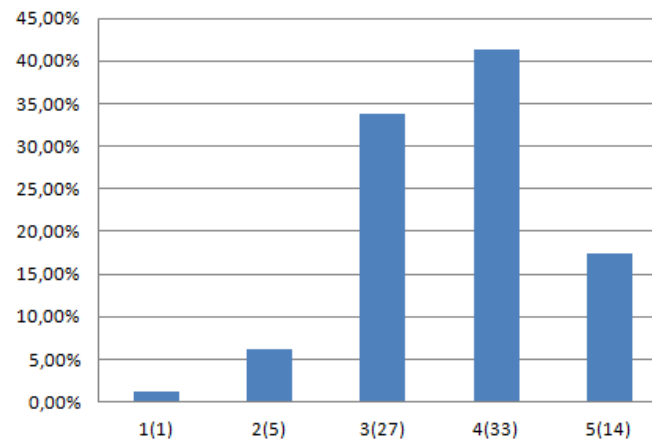
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,25%
2 (2)	2	2,50%
3 (3)	21	26,25%
4 (4)	39	48,75%
5 (5)	17	21,25%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,86
Desviación estándar		0,82





Estoy regularmente informado de las acciones y servicios que se ofrecen desde el Servicio de Infraestructuras.

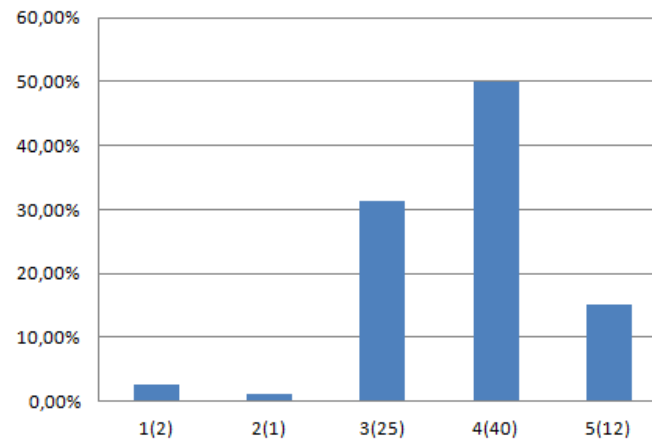
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	1,25%
2 (2)	5	6,25%
3 (3)	27	33,75%
4 (4)	33	41,25%
5 (5)	14	17,50%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,68
Desviación estándar		0,88





Creo que el Servicio de Infraestructuras trabaja por ampliar y mejorar los servicios que ofrece, haciendo una adecuada promoción de los mismos de cara a que la Comunidad Universitaria los conozca.

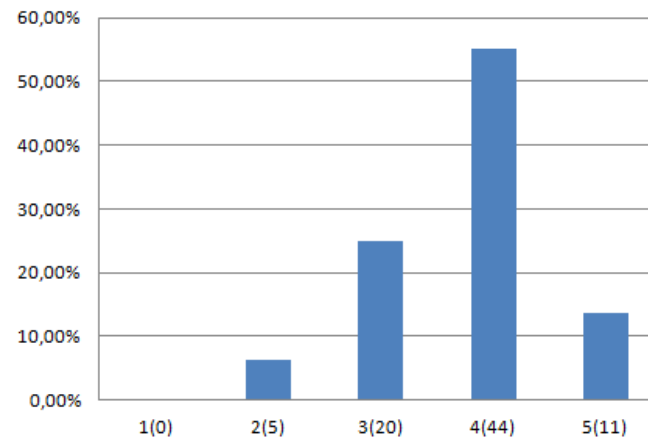
Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	2,50%
2 (2)	1	1,25%
3 (3)	25	31,25%
4 (4)	40	50,00%
5 (5)	12	15,00%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	81	100,00%
Sin respuesta	1	
Media aritmética		3,74
Desviación estándar		0,82





Considerando los aspectos valorados a lo largo de la encuesta ¿cómo está usted de satisfecho con el Servicio de Infraestructuras?

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0,00%
2 (2)	5	6,25%
3 (3)	20	25,00%
4 (4)	44	55,00%
5 (5)	11	13,75%
Suma (Opciones)	80	100,00%
Número de casos	80	100,00%
Sin respuesta	0	
Media aritmética		3,76
Desviación estándar		0,76



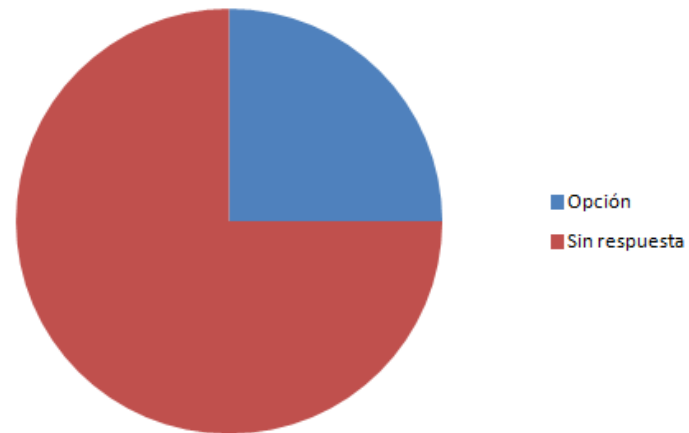


Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS - SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

Describe lo más claramente que sea posible las observaciones, comentarios o sugerencias que nos desea transmitir.

	Cuenta	Porcentaje
Opción	20	25.00%
Sin respuesta	60	75.00%





FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA.

Realización: Servicio de Infraestructuras de la Universidad de Cantabria.

Muestreo: cuestionario en línea con dos avisos por correo electrónico (primer anuncio y recordatorio final).

Programa de encuestas en línea: LimeSurvey Versión 2.05+ Build 140915.

Número de preguntas: 41.

Fechas de encuesta activa: Del 21 de octubre de 2014 al 14 de noviembre de 2014.

Población:

- Lista de distribución PAS: 705
- Lista de distribución PDI: 1.828
- Total: **2.533**

Respuestas: 144 (80 completas; 64 incompletas).

Nivel de confianza: 95%

Intervalo de confianza: 8



COMPARATIVA CON LA ENCUESTA DEL AÑO ANTERIOR

	2013	2014	Dif.	Porc. dif.
Participación	234	144	-90	-62,50%
Percepción física	3,66	3,71	0,05	+1,35%
Prestación del servicio	3,77	3,75	-0,02	-0,53%
Tiempo de respuesta	3,78	3,8	0,02	+0,53%
Seguridad	4,08	4,06	-0,02	-0,49%
Empatía	3,76	3,79	0,03	+0,79%
Elementos tangibles	3,7	3,7	0,00	0,00%
Valoración general	3,73	3,76	0,03	+0,80%
Mediana general	3,76	3,76	0,00	0,00%
Comentarios (número)	24	20	-4	-20,00%
Comentarios (porcentaje)	20	25	5	+5,00%



CONCLUSIONES

El nivel obtenido en la **Percepción** es de **3,71** sobre 5. Esta valoración se refiere a las infraestructuras (estado y recursos para su mantenimiento) y proximidad o cercanía que muestra el personal del Servicio (expresiones no verbales).

La **Prestación de Servicio**, obtiene una media de **3,75** sobre 5. Las valoraciones mayoritarias (4) y las valoraciones bajas (iguales o inferiores a 2) muestran una opinión sobre el servicio prestado que cumple las expectativas con escasa incidencia de errores.

Para los **Tiempos de Respuesta** la puntuación media es de un **3,80** sobre 5. Al igual que las dimensiones anteriores, hace ver que los usuarios tienen sensación de que el personal tiene voluntad en ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y ágil.

En la **Seguridad**, valorando en esta dimensión el conocimiento y la profesionalidad del personal del Servicio y su capacidad para inspirar confianza y seguridad alcanza los **4,06** puntos de media sobre 5; es la mejor puntuación de todas las dimensiones y refleja la importancia de la labor desarrollada por las personas que forman el Servicio.

En la dimensión de **Empatía**, se obtiene una puntuación de **3,76** sobre 5, lo que permite determinar que desde el Servicio se intenta cuidar la atención al usuario, teniendo presente la necesidad de saber situarse en el lugar del otro.

Y en el apartado de **Elementos Tangibles** la puntuación media es de **3,79** puntos sobre 5. En general es alta la percepción del interés en prestar servicio con calidad y con mejor conocimiento del usuario.

La **Valoración Global** del Servicio es de **3,76** puntos sobre 5. La mediana de las seis dimensiones analizadas es 3,76, lo que confirma la alta fiabilidad de la encuesta, y el índice notable de satisfacción de los usuarios con el Servicio de Infraestructuras.

La puntuación más baja (**3,36**) se obtiene en la cuestión *La vigilancia de la salud llevada a cabo a través de empresa externa está bien gestionada y es de calidad.*

La puntuación más alta (**4,20**) se obtiene en la cuestión *El personal técnico demuestra amabilidad y buen trato.*



Estadísticas

Encuesta 2014 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A USUARIOS - SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS

Por último, en la comparativa con el año anterior se aprecia un **nivel muy estable de alta valoración del servicio** con un significativo **decremento en la participación** (de 234 a 144 participantes). Las causas que explican esta disminución de la participación pueden ser varias: la repetición anual de la encuesta desde el año 2011, el Buzón corporativo de Quejas y Sugerencias de la UC y la posibilidad de ofrecer opiniones y valoraciones en cada parte de actuación tramitado en el Servicio,. Los comentarios realizados por los participantes han disminuido en términos netos (4 comentarios menos), pero aumentan en términos relativos (un 5% más).



RESPUESTAS A OPINIONES/SUGERENCIAS

Creo que es un buen Servicio, que debería contar con mejores recursos de los que como es obvio debería rendir cuentas. Quizás le hiciese falta ser un poco más transparente.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario inicial. Como les ocurre probablemente a muchos servicios de las administraciones públicas desearíamos contar con más y mejores recursos para desempeñar nuestro trabajo. Sobre la rendición de cuentas y la transparencia, el Servicio actúa a dos niveles. En un nivel particular, cada actuación es notificada a los miembros de la comunidad universitaria afectados, indicando estado de su trámite, acciones emprendidas y costes asociados. De forma general, el Servicio rinde cuentas mediante informes, memorias, boletines, etc. sobre sus actuaciones y el empleo de recursos para llevarlas a cabo. Como objetivo para el año 2015 hemos propuesto la entrega regular de información a los centros de la UC de las acciones llevadas a cabo en cada edificio, especificando las intervenciones normativas, preventivas y correctivas, así como los consumos de los suministros energéticos, y el coste de todos estos conceptos.

Una cuestión puntual. La cisterna del WC de caballeros del Departamento de Historia Moderna y Contemporánea lleva soltando agua desde hace años. Esto debe suponer - sin exagerar nada, nada - desperdiciar cientos, no muchos, pero cientos de litros de agua al día. No podría pararse este dispendio de agua potable.

Un abrazo y gracias

RESPUESTA:

La incidencia que nos comenta ya está subsanada hace tiempo. El Servicio de Infraestructuras comienza una actuación bien por solicitud de un usuario, bien por detectar una anomalía en las inspecciones periódicas de las instalaciones. En este caso concretó se actuó tras recibir aviso. Nos consta que la reparación inicial no fue satisfactoria pues se producía una pequeña fuga al cabo de cierto tiempo de carga de la cisterna. Este problema quedó posteriormente subsanado. Cualquier nueva incidencia o repetición de un problema ya notificado puede comunicarse al Servicio para tramitar su reparación.

El modelo de encuesta es poco amigable, poco práctico.

RESPUESTA:

El modelo de encuesta ha sido el mismo que el año anterior para poder disponer de unos elementos de comparación homogéneos entre anualidades. Desde el Servicio de Infraestructuras ya nos hemos planteado reducir el número de cuestiones y simplificar el cuestionario intentando respetar los bloques de información de la encuesta. Respecto al entorno del programa online de encuestas nos ceñimos a la versión de LimeSurvey que tiene implantada la Universidad.



Ampliación de horarios en algunos servicios.

RESPUESTA:

Echamos de menos la concreción en los servicios a los que se refiere el comentario. Cualquier petición en este sentido puede tramitarse a través de nuestro sistema de solicitudes. Gustosamente atenderemos también cualquier duda por otros cauces: correo electrónico, teléfono y personalmente.

Es necesaria mayor transparencia y rapidez en las actuaciones. No está claro a quién corresponden los costes de un servicio específico.

RESPUESTA:

Sobre la transparencia nos remitimos a lo contestado en un comentario anterior. La rapidez y eficacia de las actuaciones es una de nuestras prioridades. Si bien los indicadores globales de cumplimiento de plazos en las reparaciones dan un buen índice de servicio, pueden producirse algunas situaciones de reparación fuera de los plazos convenidos achacables a múltiples circunstancias. Cualquier queja o solicitud de información adicional sobre algún parte de actuación específico será puntualmente atendida.

Sobre los costes de las intervenciones, en el Servicio de Infraestructuras tenemos a nuestro cargo presupuesto para las intervenciones de mantenimiento normativo, preventivo y correctivo sobre instalaciones comunes. Cualquier petición que salga de ese mantenimiento (revisiones o averías) debe ser asumido por el solicitante, como por ejemplo: servicios diversos como megafonía o Seguridad, ampliación o modificación de instalaciones que funcionan correctamente, etc. Por último, no se repercute ningún coste sobre la Unidad solicitante sin haber informado previamente de su importe mediante presupuesto detallado y haber obtenido su aprobación.

El servicio de infraestructuras ofrece un gran servicio de calidad.

Pero algunas de las contratatas ofrecen unos servicios altamente defectuosos, y sería recomendable un mayor seguimiento de sus actuaciones (por ejemplo, el servicio de megafonía y audio deja mucho que desear, tanto en los aspectos técnicos como de trato al usuario).

RESPUESTA:

Gracias por el comentario inicial.

Sobre las quejas referidas a alguna contrata concreta, agradecemos que se planteen de forma lo más inmediata posible a su ocurrencia con el fin de poder tomar medidas rápidamente y evitar su repetición en el futuro. Sobre el servicio de megafonía, al igual que con otros oficios, se ha planteado ya la modificación de las condiciones de prestación del servicio a partir del año 2015.

Algunas de las empresas contratadas no se desenvuelven adecuadamente en los espacios públicos: no se identifican, dejan material abandonado, espacios sucios, no informan de las tareas realizadas, ...

RESPUESTA:



A partir del año 2015, la Universidad adoptará un modelo de gestión integral del mantenimiento que esperamos permita controlar más adecuadamente los aspectos denunciados en este comentario, que asumimos se han producido ciertamente entre las actuaciones de algunas de las contratistas que han intervenido en nuestras instalaciones.

Hay muchos elementos de seguridad que están descuidados en el sentido de que no se han instalado o modificado. Sé además que la unidad en su área de prevención, conoce su falta y su defecto ya que me constan inspecciones periódicas y notificaciones concretas por parte de los usuarios. Hay elementos señalados y denunciados específicamente por los cauces reglamentarios, que no han sido reparados/modificados/instalados, a pesar de haber reconocido el personal de su servicio que dichos elementos no están en las condiciones exigidas por la ley y por la lógica de prevención que viene dictada por el uso real que hace la gente de las instalaciones. Esto es, no sirve de nada aferrarse a la teoría de la ley de prevención y a los resquicios que ésta deja para no adecuar las instalaciones al USO REAL Y DIARIO que los usuarios hacen de ellas. Falta de voluntad y de interés.

RESPUESTA:

Discrepamos en la conclusión final del comentario. La falta de intervención en algunos casos se debe a la complejidad técnica de las soluciones o a las exigencias económicas para aplicar estas soluciones, en ningún caso a la falta de voluntad o interés. En la propuesta de actuaciones, planes y obras del Servicio de Infraestructuras son prioritarias las consideraciones sobre prevención de riesgos laborales y seguridad de nuestras instalaciones. Por desgracia los medios disponibles no permiten afrontar de manera directa e inmediata todas estas propuestas. Ante algún elemento de seguridad en concreto que el usuario quiera plantearnos, gustosamente responderemos sobre el estado de prioridad y ejecución del que tengamos conocimiento.

Según mi opinión, funciona estupendamente.

RESPUESTA:

Gracias por el comentario.

Trabajo en la biblioteca y hay un asunto bastante importante que aún no se ha resuelto: todas las puertas de salida están abiertas y sin alarma, por lo que se pueden llevar / pueden salir poner ellas sin que nos demos cuenta.

RESPUESTA:

Las puertas de emergencia para situaciones de evacuación deben cumplir la normativa legal sobre su accesibilidad y apertura. Con la Dirección de la Biblioteca hemos acordado las próximas actuaciones que hagan compatibles las exigencias de seguridad para las personas y la custodia de los fondos bibliográficos.

Con respecto a la Escuela de Caminos (edificio "nuevo"): Las reparaciones en despachos tardan demasiado en hacerse, desde que se notifica a la secretaria del departamento hasta que realmente se efectúan. No se consulta directamente al interesado.

El edificio tiene problemas de climatización/aislamiento térmico (a pesar de las nuevas ventanas en algunas zonas).

Tardan meses en cambiarse las luces de los despachos cuando se funden.



Se tarda igualmente meses en purgar los radiadores y no calientan suficientemente.

Hay puertas de despachos que cierran mal y llevan así años (se cierran mediante el sistema "portazo").

Algún lavabo, recientemente renovado, ya no dispensa agua...

La limpieza (semanal?) de los despachos deja bastante que desear.

RESPUESTA:

Contestamos por orden a las cuestiones planteadas:

- A cada solicitud de reparación se le asignan unas fechas previstas de reparación, que se comunican al solicitante (en el caso que indica este usuario sería a la Secretaría del Departamento). Si hay algún otro interesado que deba conocer los detalles de la reparación, debe incluirse esta aclaración en la misma solicitud, o coordinar entre el solicitante y el ocupante del despacho esta información. Los tiempos de respuesta previstos son conocidos y en caso de que no se cumplan por razones no justificadas pedimos que se nos avise lo antes posible para resolver la incidencia con la empresa asignada a la reparación.
- Las actuaciones sobre aislamiento térmico y climatización se ajustan a la disponibilidad presupuestaria y afectan a varios edificios de la UC, entre los que hay que asignar prioridades de actuación.
- No nos constan demoras como las indicadas (meses) en la sustitución de luces. Desde la fecha de solicitud puede producirse un cierto retraso porque se programe la sustitución de varios locales a la vez.
- En el caso de las purgas de radiadores, estos trabajos se realizan cuando la calefacción ha llevado un cierto tiempo a pleno rendimiento. Puede ocurrir que desde el comienzo de encendido de las calefacciones hasta el purgado de todos los edificios transcurra un periodo de 4 a 6 semanas.
- Si hay puertas de despachos que cierran mal, agradeceríamos que se siguiera el trámite establecido: abrir un parte de solicitud de actuación que identifique específicamente el problema y nos permita asignar fechas de reparación previstas.
- No nos consta ningún lavabo que presente el problema indicado por el usuario. De nuevo ante cualquier avería, el trámite establecido es la solicitud de reparación.
- La limpieza de despachos no es gestionada desde el Servicio de Infraestructuras. La Unidad Funcional encargada del contrato de limpieza es el Servicio de Gestión Económica, Patrimonio y Contratación.

Sería una gran decepción que este servicio se privatice dado que creo en la gestión pública, ya que la privada solo piensa en obtener beneficios y la pública en satisfacer a los beneficiarios.

RESPUESTA:

Coincidimos en que la gestión pública piensa en satisfacer a los beneficiarios. No nos consta ninguna privatización del Servicio. Los trabajos de mantenimiento realizados por contratadas privadas se vienen realizando así desde hace muchos años. La gestión de las infraestructuras, el seguimiento de las actuaciones y el control del presupuesto lo realiza personal de la Universidad de Cantabria.



Se tendría que seguir trabajando en temas de accesibilidad, y en formación para situaciones de emergencias (especialmente para la evacuación de edificios).

RESPUESTA:

Como continuación del gran esfuerzo realizado en los últimos años en mejorar las situaciones prioritarias de accesibilidad, todas las nuevas actuaciones en obras y reformas consideran los aspectos de accesibilidad según las limitaciones constructivas de los edificios.

La formación en situaciones de emergencia continúa siendo impartida desde la Unidad de Prevención. Conforme se constituyen los Equipos de Emergencia en los edificios, estos equipos reciben la formación correspondiente. También está incluida formación sobre emergencias en los Cursos de Seguridad en Laboratorios.

Muchos problemas de infraestructuras e instalaciones son recurrentes y no parece haber posibilidades de solución a corto plazo. En la era de lo virtual, el espacio físico es muy importante, la UC debería tomárselo más en serio.

RESPUESTA:

Estamos de acuerdo en la importancia de las infraestructuras físicas de la UC. Aunque el usuario no especifica a qué infraestructuras e instalaciones se refiere, somos conscientes de las prioridades de intervención y mejoras que planteamos a la Universidad, y cuya ejecución depende principalmente de cuestiones económicas.

En alguna ocasión se ha averiado algo de los aseos como un inodoro, y la reparación se demora un poco más de lo aconsejable.

RESPUESTA:

Dado que no se aporta información sobre el caso o casos concretos planteados, puede ocurrir, entre todas las partes correctivas que se tramitan en el Servicio, que alguno se retrase más allá de las fechas previstas, o que se repare incorrectamente y su solución definitiva se prolongue. Pedimos disculpas si este ha sido el caso, y siempre está disponible nuestro espacio de administración electrónica y el resto de posibilidades de contacto con nosotros (correo, teléfono) para notificarnos la existencia de un problema o la persistencia del mismo después de una intervención.

Evitar cualquier corte eléctrico es fundamental. La adecuada ventilación y temperatura en las oficinas es muy mejorable. Se echa de menos una partida de presupuesto mayor para medidas tangibles de prevención (más EPCs e incluso EPIs básicas).

RESPUESTA:

- Los cortes eléctricos programados por el Servicio de Infraestructuras son avisados con antelación a los usuarios afectados.
- Sobre las condiciones de algunas oficinas, gustosamente analizaremos el caso particular de cualquier solicitud que se nos plantee en este sentido.
- Coincidimos con el usuario sobre la necesidad de mayores partidas presupuestarias para protecciones y otros capítulos.

La Gerencia o en su defecto otro organismo, debería de gestionar directamente mediante una partida presupuestaria específica, la dotación mínima de



seguridad implícita a cada puesto de trabajo. Ahora queda en manos del director de Departamento o director de proyectos esa labor. Hay que distinguir cuando se realiza una tarea de investigación o de docencia. Si la tarea es de investigación debería tener una partida presupuestaria aportada por cada proyecto para satisfacer las necesidades laborales de los laborantes. En resumen, estamos en la controversia de que si es la Gerencia (a la cual pertenecen los Pas) o cada Departamento los que deben encargarse del gasto económico requerido para la seguridad.

RESPUESTA:

La controversia a la que alude el usuario no podemos resolverla desde el Servicio de Infraestructuras. Nuestro interés es asesorar lo mejor posible a la comunidad universitaria y favorecer la implantación mayoritaria y efectiva de mejoras en la seguridad.

No me importaría que se inspeccionase el radiador del despacho 257, de la Facultad de Filosofía (Dpto. de Historia Moderna y Contemporánea. La llave que cierra y abre la entrada del agua caliente está pasada de rosca. Muchas gracias.

RESPUESTA:

Para este tipo de avisos ya está habilitado el espacio de Administración Electrónica del Servicio. En este espacio el solicitante puede comunicarnos su problema y recibirá información sobre la empresa asignada para resolverlo (si este fuera el caso) y las fechas previstas de actuación. Igualmente el solicitante podrá valorar si su petición ha sido gestionada adecuadamente.

Se debería realizar un seguimiento más directo de las actuaciones llevadas a cabo por el personal técnico para comprobar la correcta terminación de los trabajos

RESPUESTA:

Los trabajos encargados desde el Servicio son revisados por el personal técnico. Existen excepciones para reparaciones sencillas en las que el usuario avisa directamente de la solución. En periodos puntuales de sobrecarga de trabajo puede ocurrir que esta supervisión no sea tan exhaustiva. Y en algún caso puede suceder que la reparación inicialmente aprobada por los técnicos muestre problemas después de esta revisión.

Hay casos en que los profesores asociados no disponemos de ordenador en los despachos de la UC y utilizamos portátiles propios. La conexión la realizamos por Wifi, pero en muchos casos no funciona correctamente.

¿Sería posible dar acceso directo por cable en estos casos?

RESPUESTA:

La cobertura inalámbrica y la instalación de nuevas tomas son asuntos atendidos por el Servicio de Informática.