

Resultados	
Nº de encuestas completadas:	136
Nº de encuestas incompletas:	139
Total de encuestas recibidas:	275

INDICE

A. Fiabilidad / Confianza	4
B. Capacidad de respuesta.....	6
C. Empatía	9
D. Aspectos tangibles	13
E. Expectativas del Servicio	15
F. Opiniones	17

RESULTADO GRÁFICO DE LA ENCUESTA

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Fiabilidad / Confianza			57%		
Capacidad de respuesta			60%		
Empatía			61%		
Aspectos tangibles			44%		
Expectativas del servicio			58%		

Fiabilidad /Confianza: Las respuestas ofrecidas muestran una buena valoración en la cualificación del personal del Servicio de Infraestructuras, así como en la seguridad y corrección con la que éste desarrolla sus funciones.

Capacidad de respuesta: En este apartado los usuarios manifiestan que la disposición en ayudar del personal del Servicio es correcta, así como que las empresas y el personal de éstas demuestran competencia y conocimiento en la ejecución de las actuaciones.

Hay un grado de satisfacción adecuado en relación a los tiempos de respuesta a las peticiones que se cursan.

Empatía: Existe un más que razonable grado de confianza en que el usuario obtendrá solución a su problema cuando acude al Servicio de Infraestructuras. Se comprueba que la facilidad en contactar con personal del Servicio es correcta así como que el trato de dicho personal frente a los usuarios es considerado y amable.

Se valora positivamente la información que se ofrece, la cual es mayoritariamente es considerada clara y comprensible por los usuarios.

Sin embargo, es solamente aceptable el conocimiento que el Servicio parece tener de los intereses de los usuarios y resultado de ello de la necesaria reflexión interna para mejorar esta percepción.

Por último también es valorado como positivo el método con el que el Servicio recibe las quejas y sugerencias de los usuarios.

Aspectos tangibles: Los usuarios no parecen tener conocimiento cierto de los recursos económicos con los que cuenta el Servicio de Infraestructuras, pero sin embargo perciben

con cierta claridad que cuenta con tecnologías y desarrollos adecuados, así como de canales de comunicación hacia usuario y otros servicios eficaces.

Los usuarios, en un alto porcentaje, observan mejoras en el funcionamiento general del Servicio de Infraestructuras.

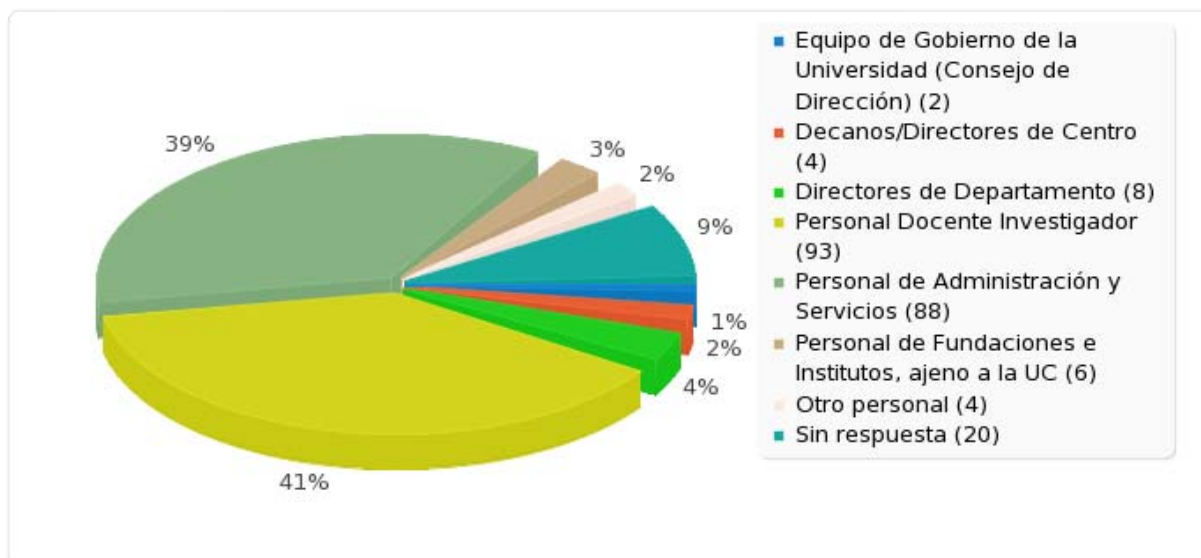
Expectativas del Servicio: En el conjunto de este bloque de preguntas los encuestados muestran de manera clara la necesidad de dar una respuesta más rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

A la par valoran como muy coherente el interés que el Servicio muestra por la mejora continua y por encima de la media responden que perciben que la opinión de otros usuarios hacia el Servicio de Infraestructuras es buena.

Opiniones: Se han aportado 56 opiniones que han sido debatidas y respondidas en reuniones de equipo, las cuales se reproducen al final de este informe para público conocimiento de todos los usuarios y de aquellos que han realizado su aportación.

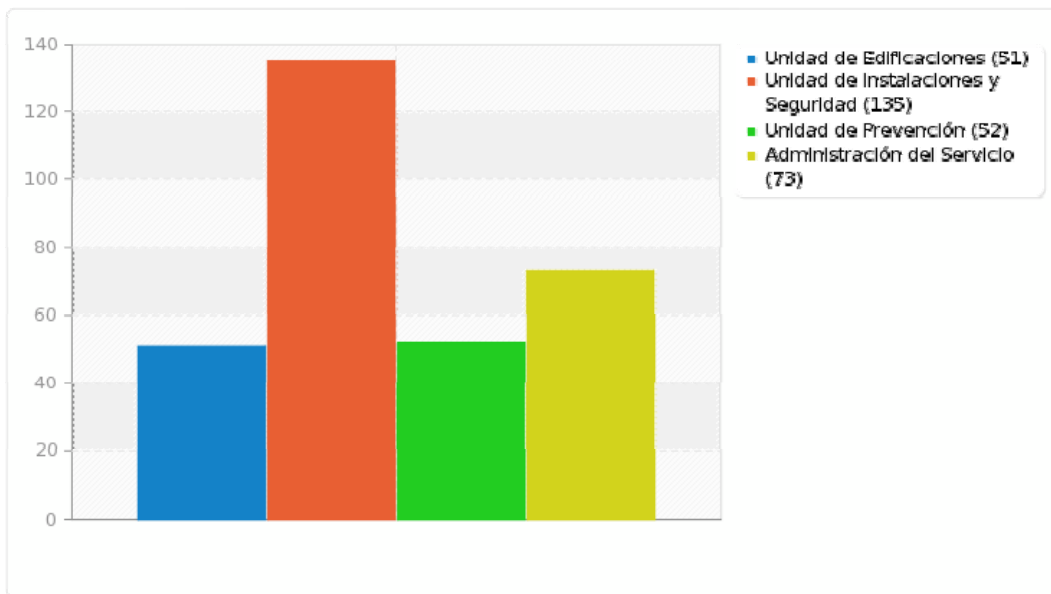
DATOS DE ENCUESTAS RECIBIDAS AGRUPADAS POR COLECTIVOS:

Opción	Encuestas	%
Equipo de Gobierno de la Universidad (Consejo de Dirección)	2	0.89%
Decanos/Directores de Centro	4	1.78%
Directores de Departamento	8	3.56%
Personal Docente Investigador	93	41.33%
Personal de Administración y Servicios	88	39.11%
Personal de Fundaciones e Institutos, ajeno a la UC	6	2.67%
Otro personal	4	1.78%
Sin respuesta	20	8.89%



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

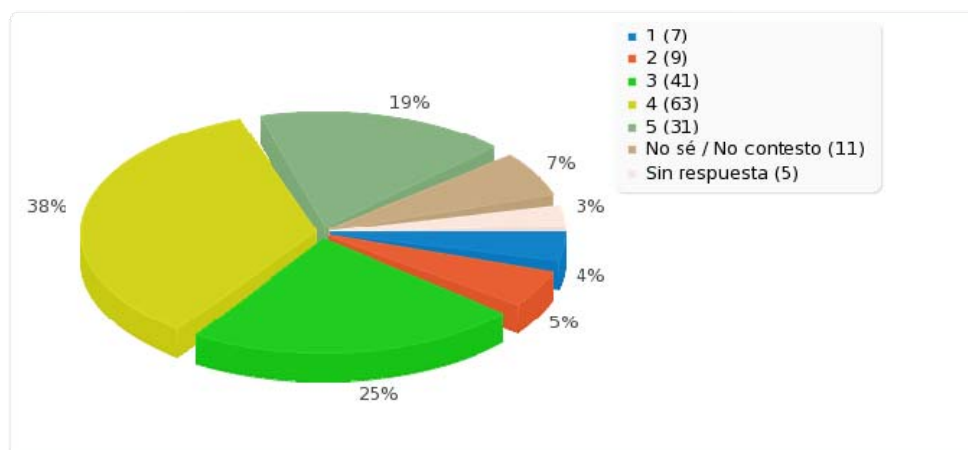
Opción	Cuenta	Porcentaje
Unidad de Edificaciones	51	18.55%
Unidad de Instalaciones y Seguridad	135	49.09%
Unidad de Prevención	52	18.91%
Administración del Servicio	73	26.55%



FIABILIDAD / CONFIANZA

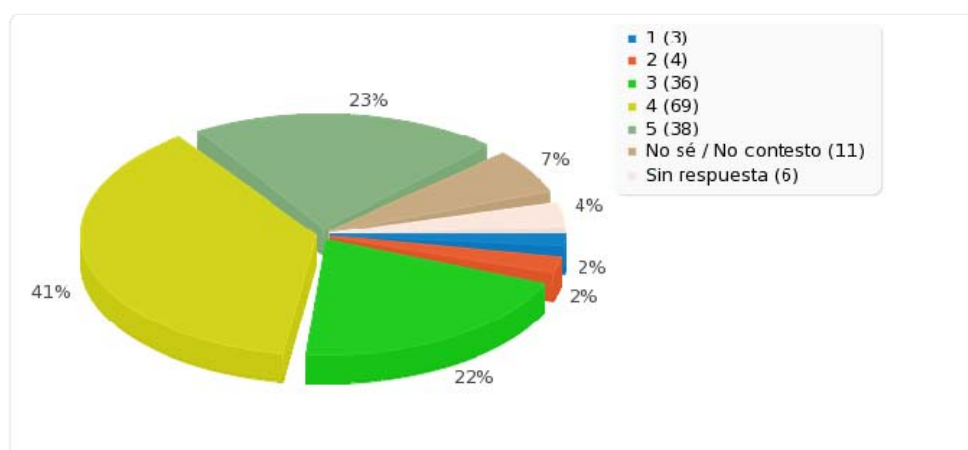
Percibo que el SI realiza la labor esperada con seguridad y corrección.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4.19%
En desacuerdo	9	5.39%
De acuerdo	41	24.55%
Muy de acuerdo	63	37.72%
Totalmente de acuerdo	31	18.56%
No sé / No contesto	11	6.59%
Sin respuesta	5	2.99%



El personal demuestra estar cualificado para las tareas que tiene que realizar

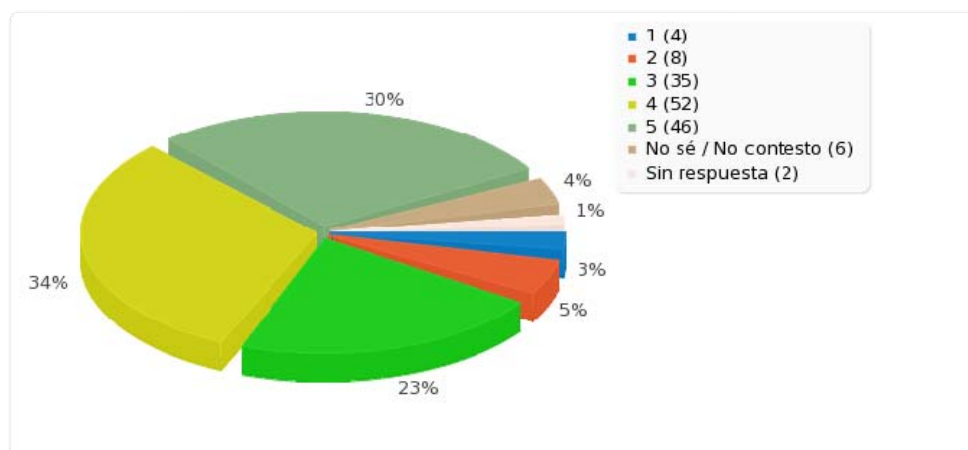
Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1.80%
En desacuerdo	4	2.40%
De acuerdo	36	21.56%
Muy de acuerdo	69	41.32%
Totalmente de acuerdo	38	22.75%
No sé / No contesto	11	6.59%
Sin respuesta	6	3.59%



CAPACIDAD DE RESPUESTA

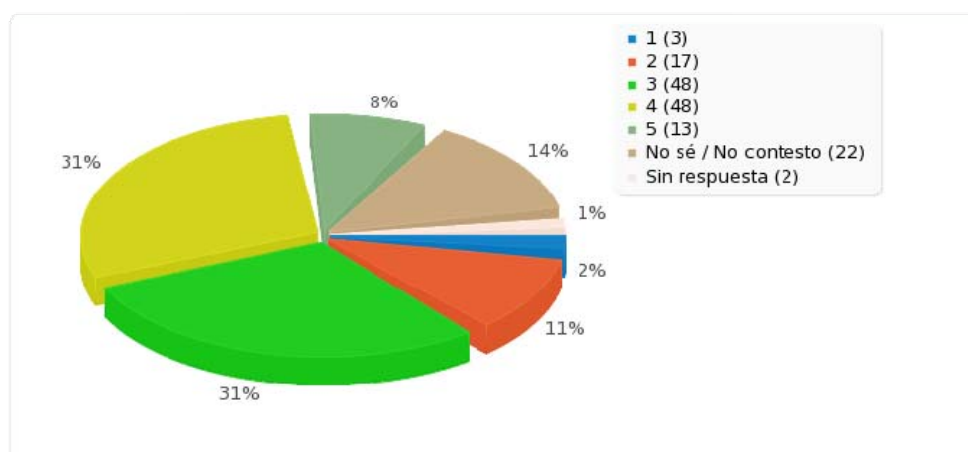
El personal del SI muestra disposición para ayudar a los usuarios.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2.61%
En desacuerdo	8	5.23%
De acuerdo	35	22.88%
Muy de acuerdo	52	33.99%
Totalmente de acuerdo	46	30.07%
No sé / No contesto	6	3.92%
Sin respuesta	2	1.31%



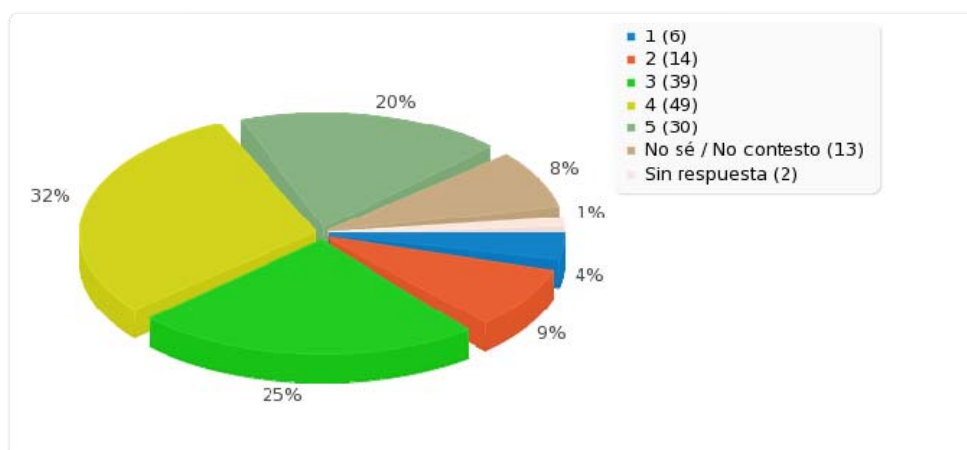
Las empresas vinculadas a los servicios que presta el SI, así como el personal de éstas, demuestran la competencia y el conocimiento que se les supone a la hora de ejecutar las actuaciones que se les encomienda.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1.96%
En desacuerdo	17	11.11%
De acuerdo	48	31.37%
Muy de acuerdo	48	31.37%
Totalmente de acuerdo	13	8.50%
No sé / No contesto	22	14.38%
Sin respuesta	2	1.31%



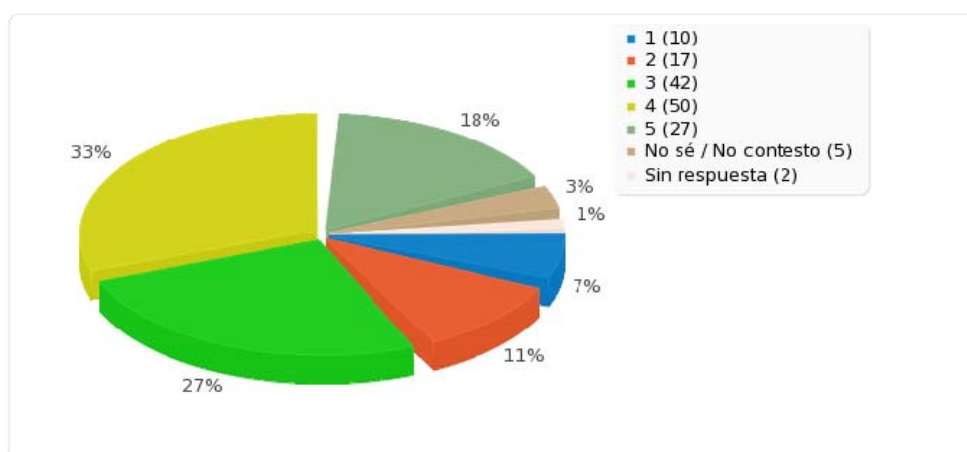
El horario del SI y los medios para contactar con las personas aseguran que se pueda acudir a él siempre que se necesita.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	3.92%
En desacuerdo	14	9.15%
De acuerdo	39	25.49%
Muy de acuerdo	49	32.03%
Totalmente de acuerdo	30	19.61%
No sé / No contesto	13	8.50%
Sin respuesta	2	1.31%



Los tiempos de respuesta a mis peticiones han sido con carácter general razonables

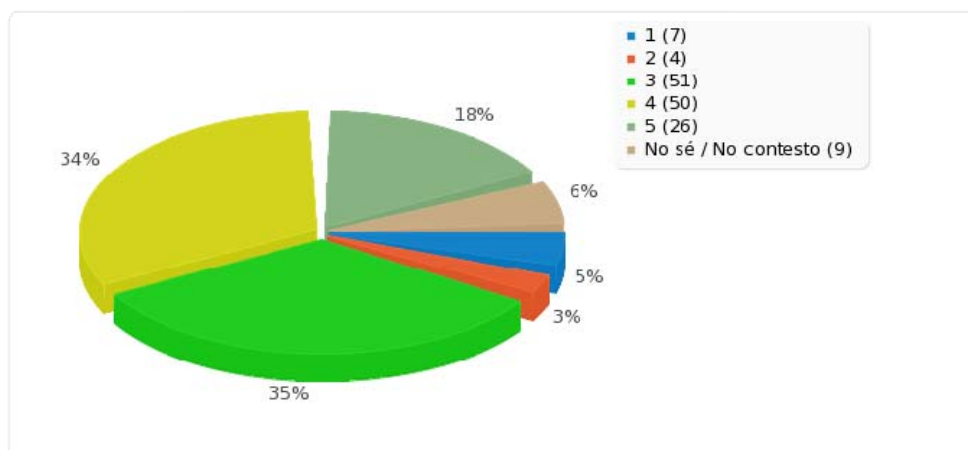
Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	6.54%
En desacuerdo	17	11.11%
De acuerdo	42	27.45%
Muy de acuerdo	50	32.68%
Totalmente de acuerdo	27	17.65%
No sé / No contesto	5	3.27%
Sin respuesta	2	1.31%



EMPATIA

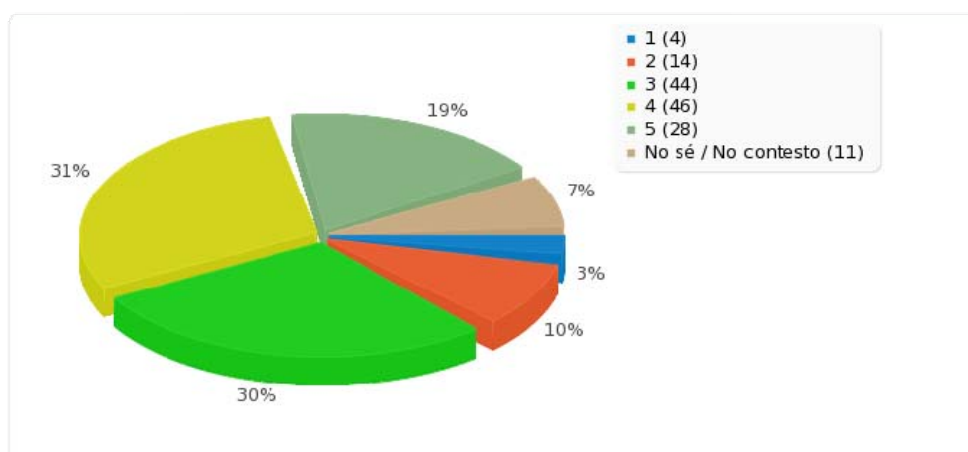
Cuando acudo al SI, voy con la sensación de que encontraré solución a mi problema.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4.76%
En desacuerdo	4	2.72%
De acuerdo	51	34.69%
Muy de acuerdo	50	34.01%
Totalmente de acuerdo	26	17.69%
No sé / No contesto	9	6.12%
Sin respuesta	0	0.00%



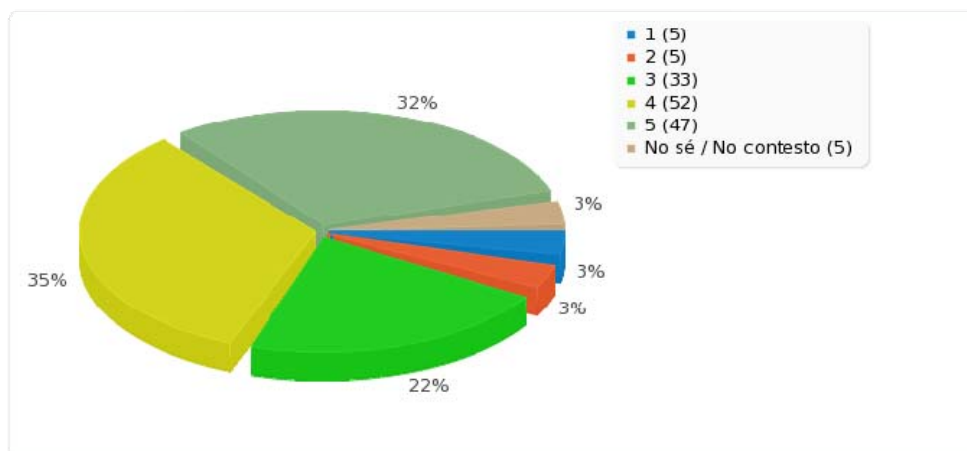
Cuando acudo al SI, tengo facilidad en contactar con la persona que debe responder a mis necesidades.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2.72%
En desacuerdo	14	9.52%
De acuerdo	44	29.93%
Muy de acuerdo	46	31.29%
Totalmente de acuerdo	28	19.05%
No sé / No contesto	11	7.48%
Sin respuesta	0	0.00%



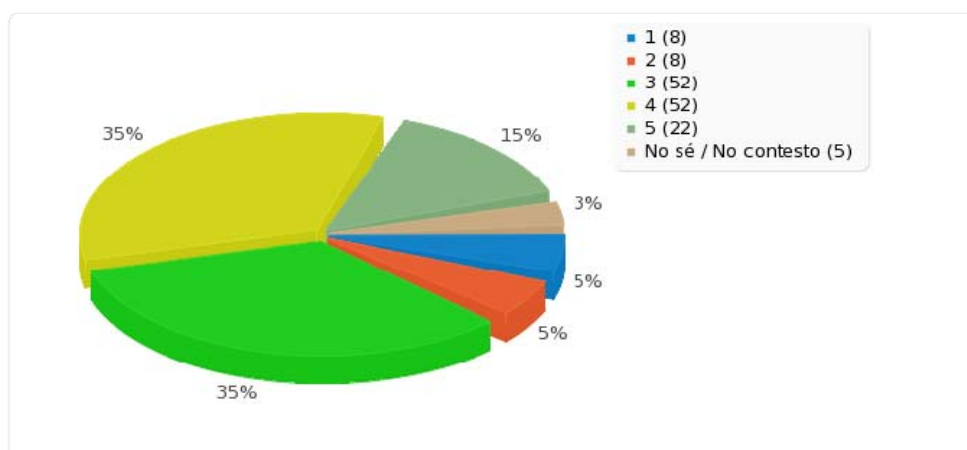
El trato del personal del SI hacia los usuarios es considerado y amable.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3.40%
En desacuerdo	5	3.40%
De acuerdo	33	22.45%
Muy de acuerdo	52	35.37%
Totalmente de acuerdo	47	31.97%
No sé / No contesto	5	3.40%
Sin respuesta	0	0.00%



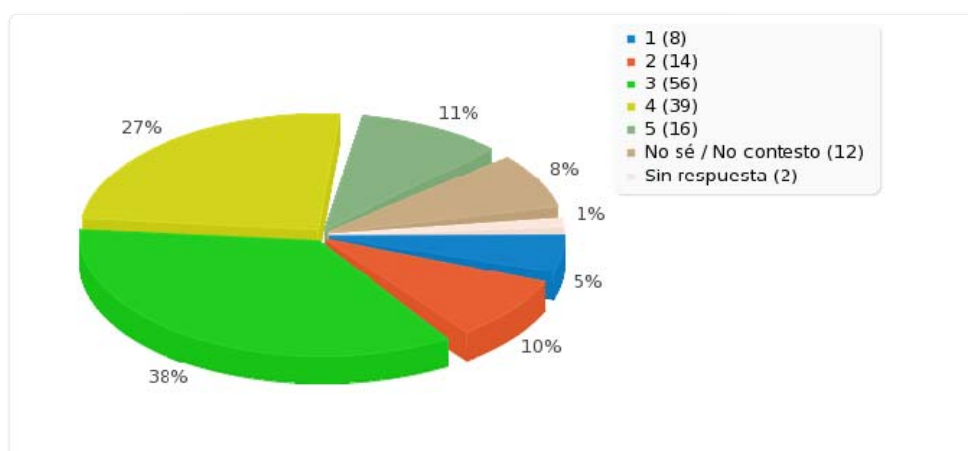
El SI informa de una manera clara y comprensible a los usuarios.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	5.44%
En desacuerdo	8	5.44%
De acuerdo	52	35.37%
Muy de acuerdo	52	35.37%
Totalmente de acuerdo	22	14.97%
No sé / No contesto	5	3.40%
Sin respuesta	0	0.00%



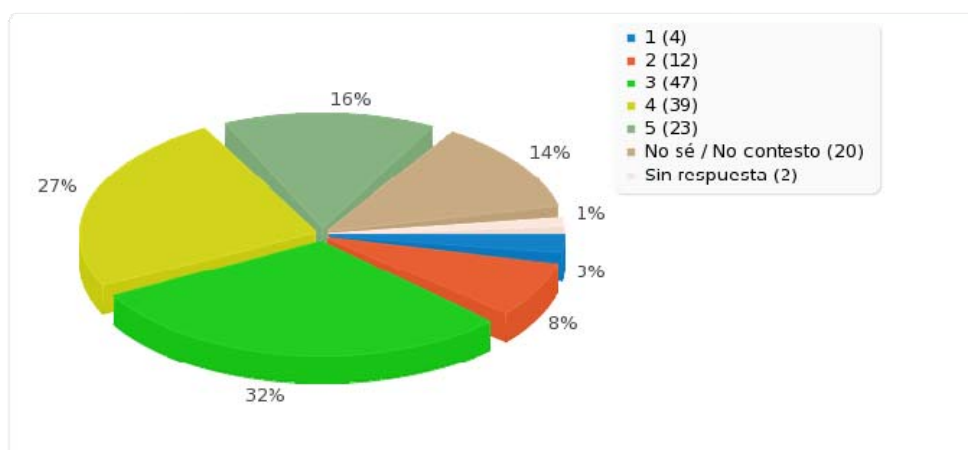
El SI demuestra conocer los intereses y necesidades de los usuarios y se adapta a las necesidades de éste.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	5.44%
En desacuerdo	14	9.52%
De acuerdo	56	38.10%
Muy de acuerdo	39	26.53%
Totalmente de acuerdo	16	10.88%
No sé / No contesto	12	8.16%
Sin respuesta	2	1.36%



El SI tiene el método adecuado para recibir las quejas y sugerencias de los usuarios.

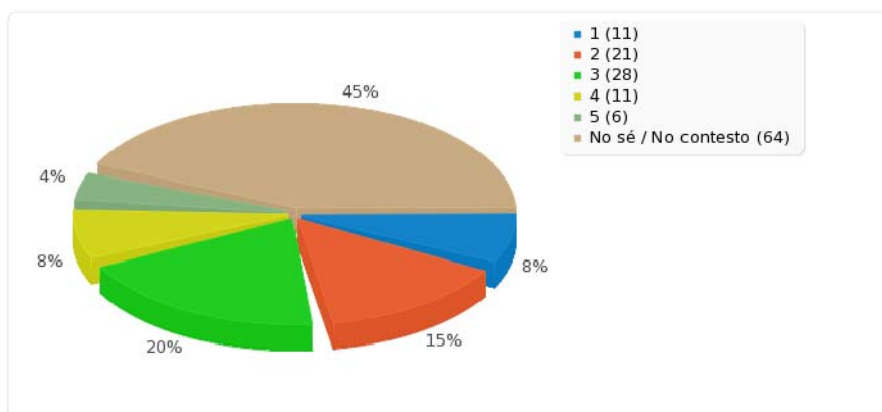
Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2.72%
En desacuerdo	12	8.16%
De acuerdo	47	31.97%
Muy de acuerdo	39	26.53%
Totalmente de acuerdo	23	15.65%
No sé / No contesto	20	13.61%
Sin respuesta	2	1.36%



ASPECTOS TANGIBLES

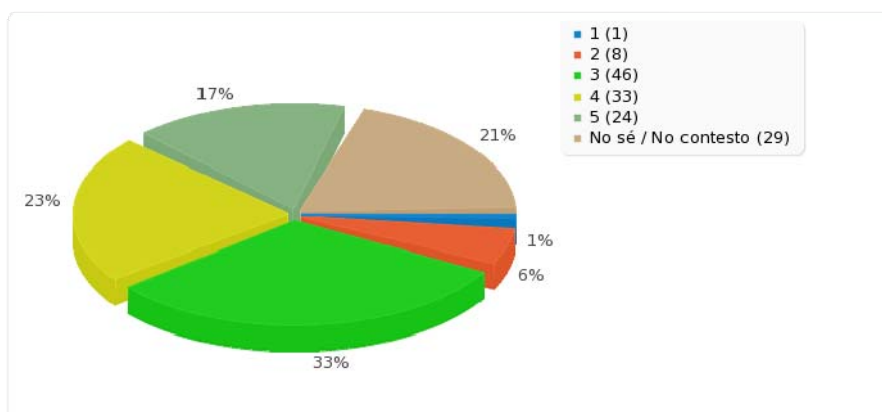
El SI cuenta con los recursos económicos suficientes para llevar a cabo su trabajo.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	7.80%
En desacuerdo	21	14.89%
De acuerdo	28	19.86%
Muy de acuerdo	11	7.80%
Totalmente de acuerdo	6	4.26%
No sé / No contesto	64	45.39%
Sin respuesta	0	0.00%



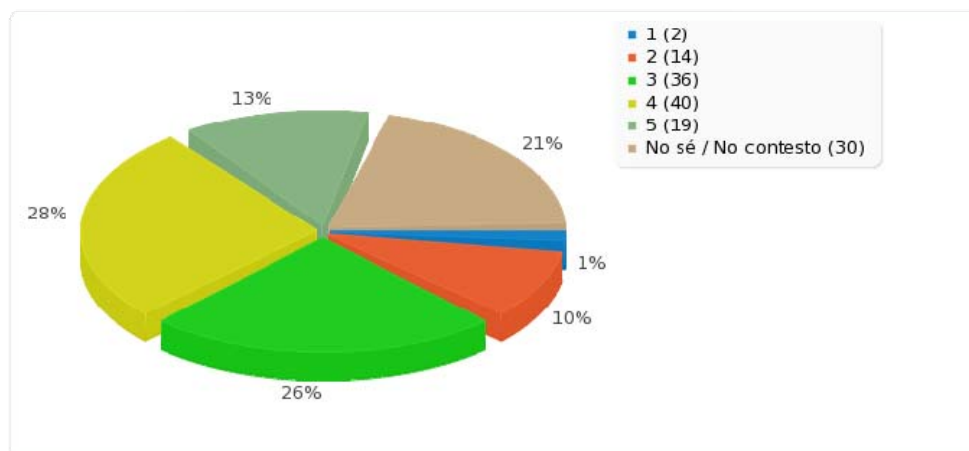
El SI demuestra contar con tecnologías y desarrollos informáticos adecuados para realizar su trabajo (medios y soluciones para que el usuario pueda ser atendido en cualquier momento) y hace uso de canales adecuados de comunicación hacia usuarios y otros servicios de la UC

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0.71%
En desacuerdo	8	5.67%
De acuerdo	46	32.62%
Muy de acuerdo	33	23.40%
Totalmente de acuerdo	24	17.02%
No sé / No contesto	29	20.57%
Sin respuesta	0	0.00%



He observado mejoras en el funcionamiento general del SI.

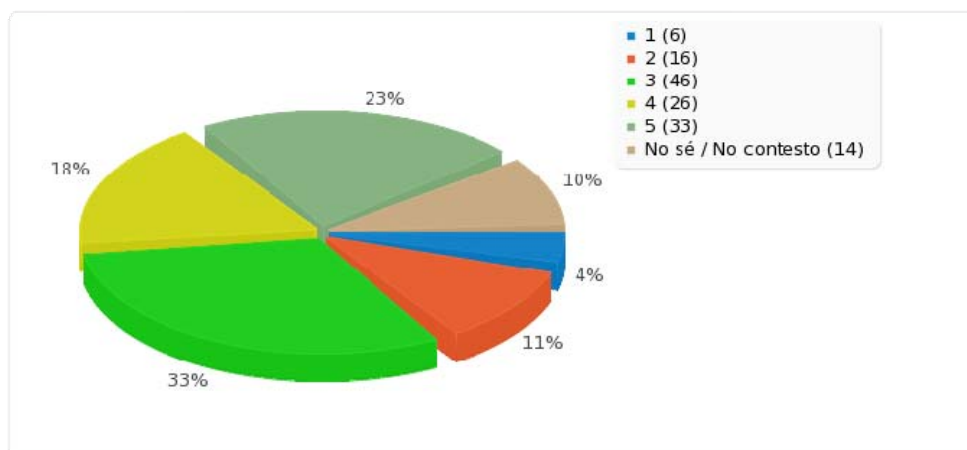
Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1.42%
En desacuerdo	14	9.93%
De acuerdo	36	25.53%
Muy de acuerdo	40	28.37%
Totalmente de acuerdo	19	13.48%
No sé / No contesto	30	21.28%
Sin respuesta	0	0.00%



EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

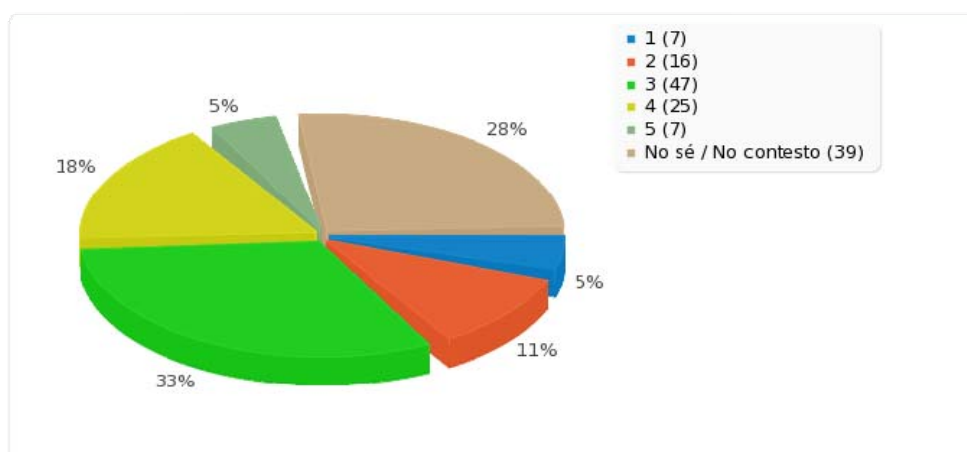
El SI debe dar una respuesta más rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	4.26%
En desacuerdo	16	11.35%
De acuerdo	46	32.62%
Muy de acuerdo	26	18.44%
Totalmente de acuerdo	33	23.40%
No sé / No contesto	14	9.93%
Sin respuesta	0	0.00%



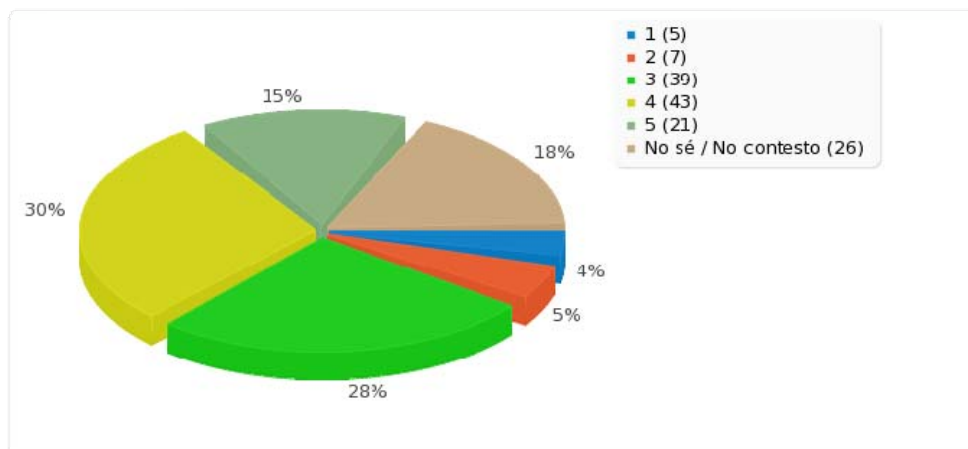
La opinión que he percibido de otros usuarios sobre el SI es buena.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4.96%
En desacuerdo	16	11.35%
De acuerdo	47	33.33%
Muy de acuerdo	25	17.73%
Totalmente de acuerdo	7	4.96%
No sé / No contesto	39	27.66%
Sin respuesta	0	0.00%



Tengo la sensación de que el SI es coherente con el interés que muestra por la mejora continua de los servicios que presta.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3.55%
En desacuerdo	7	4.96%
De acuerdo	39	27.66%
Muy de acuerdo	43	30.50%
Totalmente de acuerdo	21	14.89%
No sé / No contesto	26	18.44%
Sin respuesta	0	0.00%



OPINIONES

Qué espero del Servicio de Infraestructuras

	Cuenta	Porcentaje
Opiniones	56	40.88%
Sin respuesta	81	59.12%

O: Rapidez y eficacia en las soluciones

R: Es en realidad una de nuestras prioridades. Desde 2009 medimos estos valores y como ejemplo podemos decir que en lo que llevamos de 2012, de media, tardamos 0,97 días en atender una solicitud de actuación preventiva/correctiva, 12,09 días en completarla y además reduciendo un 54 % los costes con un incremento en el volumen de actuaciones de más de un 10 % (estos dos últimos datos comparando los ejercicios 2011 y 2010)

O: Orientación en la solución a un problema, rapidez y eficacia.

R: Creemos que hay disponibilidad para atender las necesidades de orientar y asesorar en la solución a un problema; lo que no hay son soluciones rápidas y eficaces para todos ellos y en ocasiones incluso recursos para poder aplicarlas.

O: Que siga manteniendo la calidad y el interés en los servicios que presta, como hasta ahora lo está haciendo.

R: No requiere respuesta.

O: Profesionalidad, seguridad, coherencia, funcionalidad

R: Procuramos que todos esos valores formen parte de nuestro quehacer diario, no siempre se consiguen, pero también es verdad que todo el mundo tiene en su interior una parte de técnico que difícilmente le hará entender muchas de las decisiones que se toman desde el Servicio de Infraestructuras. Aclarar que muchas de las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Infraestructuras son ejecuciones de acuerdos tomados en otros ámbitos.

O: Considero que se presta un servicio razonablemente adecuado. Como aportación particular a esta encuesta deseo recordar que la Universidad de Cantabria es un ente público y no una entidad privada con fines comerciales y lucrativos. En consecuencia, les invito a evitar el empleo del término "cliente" en sus comunicaciones a los usuarios. Gracias por su atención.

R: Al margen de discusiones conceptuales que uno se puede encontrar por innumerables sitios, creemos que en estos tiempos no podemos hacer diferencias entre lo público y lo privado, ni si por el medio hay fines de uno u otro tipo. El usuario debería ser aquel para el que se diseñan productos o servicios, mientras que el cliente sería el que ya ha tenido experiencia con ese producto o servicio. En el mundo de la mejora continua existen distintas formas de denominar al receptor de productos o servicios (usuario, cliente, grupo de interés, consumidor, etc..) y el término es en realidad el menor en importancia, quien verdaderamente tiene que serlo es el elemento que se pretende definir (la persona o grupos de personas a las que se dirige el producto o servicio).

O: El servicio es adecuado en este momento y para mis necesidades.

R: No requiere respuesta.

O: Hay veces que, para consultas muy sencillas que se hacen por teléfono, se remite al usuario a enviar un correo para explicar el problema. Entiendo que está bien para tener un registro y trazabilidad de las incidencias, pero a veces se agradece una respuesta rápida y sencilla de modo directo por teléfono.

R: Uno de nuestros objetivos es el trabajo en movilidad y si bien es cierto que se agradece la rapidez y sencillez para determinados casos, creemos que garantizamos una mejor respuesta si utilizamos un método electrónico como el espacio de administración electrónica. En cualquier caso, no nos alejamos de proporcionar información o consejo a través de la llamada telefónica y tomamos nota de la sugerencia realizada.

O: Que responda a las necesidades de los clientes y no que actúe por si mismo construyendo aulas con las que nadie está contento sin el aprobamiento de los usuarios.

R: El Servicio de Infraestructuras, como ya se ha dicho en alguna de las respuestas anteriores, no define las líneas de actuación o necesidades, aunque sí que proporciona las soluciones. Está claro que no siempre se puede dar satisfacción a usuarios y para ello solo hay una cosa, capacidad para saber corregir para futuras ocasiones. Entendemos que será comprensible que lo que es imposible de llevar a cabo es que para cada acción se lleve a cabo una consulta a los potenciales usuarios (Imposibilidad por la disparidad de opiniones que se pueden dar).

O: Soluciones a los problemas que se presenten, trato amable y facilidad para contactar y hacer consultas. Que se haga un seguimiento de las actuaciones. Estaría bien que en la web se indicara cuándo es necesario solicitar permisos de obras y cuál es el procedimiento

R: A las tres primeras expectativas (soluciones, trato y facilidad) solamente podemos decir que intentamos que estén presentes a diario. Respecto al seguimiento de actuaciones, se lleva a cabo dentro de las posibilidades y recursos, en este caso humanos, de que se dispone en el Servicio. Finalmente hacer indicación de que la solicitud de permiso de obra, así como otros procesos están publicados en la Web del Servicio bajo el epígrafe de Inventario de Procesos del Servicio (Intranet).

O: Que atienda prontamente a mis necesidades

R: Es en realidad una de nuestras prioridades. Desde 2009 medimos estos valores y como ejemplo podemos decir que en lo que llevamos de 2012, de media, tardamos 0,97 días en atender una solicitud de actuación preventiva/correctiva, 12,09 días en completarla y además reduciendo un 54 % los costes con un incremento en el volumen de actuaciones de más de un 10 % (estos dos últimos datos comparando los ejercicios 2011 y 2010)

O: Por poner un ejemplo concreto, que sea consciente de que los elementos de cerramiento de las fachadas orientadas al norte (menos visibles) también se deterioran, causando una reducción notable en la calidad de las condiciones ambientales dentro de los despachos afectados.

R: Somos conscientes de ello; se estudian los casos y se priorizan de mas graves a menos graves. Todos los años se llevan a cabo actuaciones en este sentido, siempre en función de las disponibilidades presupuestarias.

O: Qué siga con el compromiso de ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios y clientes

R: No requiere respuesta.

O: Sería práctico que el acceso a las solicitudes de actuación fuera más completo, no se pueden ver las actuaciones pendientes, es poca la información que ofrece para poder distinguirlas, no sirve de mucho lo que hay ahora, tengo un cuaderno de mano para ir anotando incidencias y con los mensajes compruebo el estado de tramitación. Echo de menos en las opciones a elegir, que fueran más cercanas a las necesidades de los usuarios, por ejemplo electricidad, fontanería, etc. pienso que para usuarios es mejor que figuraran cambios de bombillas, enchufes rotos, baños atascados, goteras, puertos que no cierran, cosas así.

R: Estamos trabajando para que en el espacio personal <https://unidades.unican.es/> cada usuario pueda ver en todo momento sus procesos activos por estado

O: Un canal fácil de comunicación para poder explicar los problemas. Más rapidez de las empresas que realizan ciertos servicios. Más medios económicos.

R: Desde hace más de un año tenemos operativo en el Espacio de Administración Electrónica, un servicio de información y asesoramiento que resulta cómodo y fácil de usar, el cual atendemos

O: Mayor presencia del Servicio de Prevención en los puestos de trabajo

R: Se está actuando siempre que se solicita. Programar la presencia de los técnicos es imposible dado los recursos humanos con que se cuenta.

O: Que siga funcionando igual

R: No requiere respuesta.

O: Que atienda a las necesidades de los usuarios de forma eficiente y correcta. Actualmente la mayor necesidad que observamos mis compañeros y yo es la ampliación de los horarios de encendido de la calefacción ya que resulta totalmente insuficiente. No es de recibo tener que estar trabajando en el despacho o por los pasillos del centro de trabajo con el abrigo puesto.

R: Aunque la situación económica es esa, con esta contestación, da la impresión que hemos hecho recortes exclusivamente para ahorrar sin interesarnos por el bienestar en los edificios. Se podría poner algo así.

Desde hace varios años tenemos como uno de nuestros objetivos la racionalización del consumo de suministros en general. En cuanto al encendido de la calefacción se realiza de acuerdo a dos criterios principales, el del tiempo climatológico y el de confort de la mayor parte de los locales. Estos factores nos pueden originar dos problemas difíciles de atajar: la primera, que en momentos puntuales por cambios de tiempo bruscos o no previstos haya un desfase hasta que se reajusta la programación. Y la segunda, dada la variabilidad de locales en cuanto a tamaño, usos y orientación, en un mismo edificio es imposible lograr una temperatura uniforme".

Intentamos que estas circunstancias tengan el mínimo impacto en los usuarios.

O: El servicio de infraestructuras presta un servicio eficiente, y de excelente calidad en todo lo referente a solicitud de cuentas de correo, etc... Por el contrario en lo referente a accesos a edificios,... y similares es muy deficiente, los documentos requiriendo las firmas retrasan considerablemente el proceso.

R: Lo primero deberíamos puntualizar que el Servicio de Infraestructuras no gestiona las solicitudes de cuentas de correo. Sin embargo sí que participamos

en la gestión de los accesos a edificios, aunque en este asunto la competencia recae en cada uno de los Decanos y Directores de los Centros y el Servicio de Infraestructuras es el mero aplicador de las decisiones que estos toman. Tenemos un proceso diseñado para mejorar la gestión de este tipo de solicitudes y hacer todo el proceso más limpio y rápido, eliminando el soporte papel y sustituyéndolo por un procedimiento electrónico. Esta solución será operativa tan pronto como sea posible, dependiendo de la priorización que el Servicio de Informática le de al proceso.

O: Que tenga la oportunidad de seguir trabajando como lo ha hecho hasta ahora. Mi experiencia con todas las personas que he tenido que trabajar ha sido muy buena, tal y como he tratado de reflejar en la encuesta. Creo que es uno de los mejores servicios con los que cuenta la UC.

R: No requiere respuesta.

O: Que predique con el ejemplo. Se habla de ahorro energético a título del personal pero el despilfarro institucional en ese aspecto es muy grande (luces pasillos, edificios, ahorro de agua, calefacción, aire acondicionado, ventanas, etc.) Apagar los ordenadores no es ni un 1% del ahorro que supondría una mejor gestión de los edificios (con una pequeña inversión)

R: Nuestra experiencia nos demuestra que el mejorar los sistemas que permitirían corregir todos los consumos innecesarios que se producen, son en ocasiones costosos y requieren una inversión grande, teniendo en cuenta la cantidad de edificios y espacios en los que son necesarios. La sectorización de alumbrados o el encendido mediante temporizadores son actuaciones que el Servicio de Infraestructuras va acometiendo en función de las disponibilidades presupuestarias.

Por otro lado tenemos calculado el ahorro que supondría el apagar todos los ordenadores, pantallas y fotocopiadoras (más de 4000) durante 10 horas diarias más sábados y domingo y puede llegar a 50.000 € anuales (creemos que es un cifra a tener en cuenta).

O: Creo que el tema de los accesos es responsabilidad de este servicio y es una de las cuestiones que habría que mejorar urgentemente. No es posible que un trabajador tenga que esperar 10 minutos cada mañana a que acuda personal de seguridad a abrirle la puerta del despacho, cuando otros compañeros hace semanas que tienen solucionado el acceso.

R: Con carácter general hay que decir que la apertura de despachos es responsabilidad de los conserjes de los edificios. Sí que es cierto que en el único edificio que tiene control de accesos a despachos, el edificio Tres Torres, ha venido aconteciendo un mal funcionamiento de los sistemas durante los primeros meses de ocupación, problemas que creemos que ya han sido resueltos.

O: Que los recortes no se lleven por delante la mejora que se aprecia en el SI

R: Lo fácil es que se note, pues no solo hay que contar con recortes sino, que cada año tenemos más edificios a gestionar, mantener y proporcionar suministros energéticos, sin que ese mayor número de metros cuadrados suponga incremento de presupuesto. Sin embargo es en esta coyuntura donde se vera si el Servicio podrá dar respuesta al difícil reto de hacer más con menos.

O: Asesoramiento en el diseño de los laboratorios docentes y de investigación.

R: No hay ningún problema en llevar a cabo el asesoramiento en éste u otros casos; tan solo necesitaríamos tener conocimiento de ello a través de una solicitud de intervención.

O: Una comunicación más directa y clara.

R: Tan solo comentar que se está realizando un esfuerzo importante en que así sea. Durante los últimos años el contacto con los usuarios se ha multiplicado, abriendo nuevos canales y dedicando más tiempo a mantener informados a éstos.

O: Rapidez y eficacia.

R: Es en realidad una de nuestras prioridades. Desde 2009 medimos estos valores y como ejemplo podemos decir que en lo que llevamos de 2012, de media, tardamos 0,97 días en atender una solicitud de actuación preventiva/correctiva, 12,09 días en completarla y además reduciendo un 54 % los costes con un incremento en el volumen de actuaciones de más de un 10 % (estos dos últimos datos comparando los ejercicios 2011 y 2010)

**O: Más de las empresas contratadas que del propio Servicio de Infraestructuras:
- Mayor agilidad - Más información - Que se identifiquen al llegar**

R: Se llevará a cabo una revisión del proceso y se recordará a las empresas que existe obligación de ir debidamente identificado mediante las acreditaciones que se les proporcionan desde el Servicio de Infraestructuras. Aclarar que las empresas solo atienden instrucciones de los técnicos del Servicio de Infraestructuras, siendo éste el único interlocutor con el que el usuario debe mantener contacto.

O: En lo que se refiere al laboratorio donde desarrollo mi actividad lo más urgente es la adecuación de los sistemas eléctricos que aseguren la continuidad de funcionamiento y estabilidad de los equipos (muy sensibles a fallos eléctricos en el suministro)

R: En cuanto a la calidad del suministro, ésta es responsabilidad de la empresa distribuidora e inevitablemente suelen generarse fallos que se intentan resolver en el menor tiempo posible. Aclarar que esos fallos no siempre se producen por un mal suministro sino por terceros que causan daños a la red de distribución. Por lo que respecta a las instalaciones, estas sí que son de nuestra competencia y estamos a disposición de quien nos lo demande para estudiar posibles fallos en las instalaciones.

O: Que funcione

R: Creemos que la opinión no merece respuesta.

O: Que siga en esta línea...En mi opinión está funcionando muy bien últimamente. Si bien con anterioridad siempre nos han atendido estupendamente. Ahora quizá lo que se note es que se hacen más visitas para controlar las solicitudes de actuación. Otro asunto es que alguna de las empresas que actualmente se encargan de terminados asuntos nos recuerden a otras viejas colaboraciones (como la de Estébanez,.... al que se le echa en falta)

R: Puntualizar que la contratación administrativa está regulada por Ley (Ley de Contratos del Sector Público), que los criterios con los que se deben resolver los procedimientos de contratación deben ser objetivos y exentos de vicios que impidan hacer una valoración justa. La adjudicación debe garantizar imparcialidad y salvaguarda de derechos para las empresas, y el resultado tiene que dar con que la Universidad adjudique a la empresa cuya oferta resulte más ventajosa para sus intereses.

O: Simplemente que me atiendan cuando les necesite como hasta ahora.

R: No requiere respuesta.

O: QUE FUNCIONE Y QUE INFORME AL RESTO DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.

R: No requiere respuesta.

O: Temo que en el SI primen criterios financieros frente a criterios de calidad del servicio. Por ejemplo garantizar una temperatura adecuada en el trabajo durante toda la jornada laboral. Cuidado con la picaresca de los radiadores eléctricos en los despachos que puede dar al traste con cualquier intento de ahorro. Por otro lado, quería mencionar que tres días hábiles para arreglar la falta de servicio de una línea de teléfono me parece una respuesta lenta. Mil gracias compañeros por vuestra ayuda y voluntad de mejora. Seguid así.

R: Inevitablemente y para el caso que se comenta, es así. Actualmente no tenemos tanta capacidad presupuestaria como en años atrás. La Universidad se ha visto obligada a realizar importantes ajustes y como ya hemos comentado a alguna otra opinión, tenemos que intentar hacer más con menos. Respecto al tiempo de respuesta que se comenta para arreglar una línea de teléfono, decir que estaremos atentos pues en verdad es un tiempo de resolución elevado.

O: Que siga ofreciendo buen servicio

R: No requiere respuesta.

O: Una de las temas menos valoradas en esta encuesta ha sido la de información. No en todos los casos, pero si algunas veces, no se ha contestado a la petición de información. Y no me refiero sólo al razonamiento de una negativa, también ha ocurrido cuando se ha preguntado sobre la forma de proceder, la utilización...

R: Según nuestros registros, en formato electrónico no hay ni una sola solicitud de información sin contestar. Es posible que se haya dado en algún caso vía teléfono, por eso recomendamos la vía electrónica, a través de la cual tenemos el compromiso de dar respuesta en un plazo inferior a las 48 horas.

O: Que disponga de más recursos para poder enmendar aquellas deficiencias que detecta en los análisis de prevención de riesgos.

R: Por nuestra parte nada que objetar, aunque mucho nos tememos que en los tiempos que corren va a ser harto difícil que así sea.

O: Que solucione los problemas y no que los cree.

R: Con absoluta sinceridad, nos gustaría conocer en qué casos hemos creado algún problema.

O: Mayor información sobre las actuaciones realizadas, o bien avisando quién y cuándo va a ir o bien exigiendo a las empresas que realizan las actuaciones que deben identificarse e informar de lo que van a hacer cuando llegan a trabajar.

R: El solicitante de una actuación está siendo informado de la siguiente manera: 1º Confirmándole que se ha recibido su solicitud, 2º Cuando la solicitud ha sido cursada a la empresa para su valoración económica o para hacerle indicación de que se está estudiando, 3º Cuando el presupuesto de la empresa se aprueba y se determina el plazo para ejecución, 4º Cuando se da por entregada la

actuación. Además el usuario dispone de un espacio personalizado en <https://unidades.unican.es/>, en el que puede ver las actuaciones de las que él o ella es el solicitante. Se recordará a las empresas de la necesidad de ir siempre portando las acreditaciones que el Servicio de Infraestructuras les ha proporcionado.

- O: 1) Más agilidad y más medios económicos para resolver problemas que arrastran los edificios desde hace años.**
2) Soluciones reales y más directas hablando con quien sufre los problemas y que pueden llegar a afectar incluso a las personas en el puesto de trabajo.

R: A la primera opinión no creemos que sea necesario responder, son condiciones que permitirían abordar problemas existentes, pero en la realidad económica actual imposible de plantear. En cuanto a la segunda, opinamos que tenemos en cuenta a los usuarios, si bien se hace complicado cuando a una solución existen múltiples opiniones; en estos casos debemos actuar con eficacia y llevar a cabo lo que técnicamente sea más correcto.

- O: Que atienda las necesidades de los centros y departamentos y que cuide del buen estado de las instalaciones para los estudiantes. Que vigile el servicio prestado por las empresas autorizadas (este es el mayor problema en mi opinión). Algunas empresas atienden mal y a un precio excesivo las necesidades del PDI y del PAS.**

R: Ese es uno de nuestro objetivo. Los precios que aplican las empresas son los que se fijan en los contratos de servicios formalizados con cada una de ellas y podemos asegurar que intentamos que las condiciones fijadas en los mismos se cumplan escrupulosamente.

- O: Mejora en la calidad técnica de los aparatos utilizados en los sistemas de acceso (lectores de tarjetas para acceso a edificios, acceso al aparcamiento, vallas de entrada a aparcamientos....) .En particular los sistemas de acceso en la Facultad de Medicina (sobre todo al aparcamiento de los trabajadores) deja mucho que desear, no se si por la mala calidad de los equipos o la experiencia técnica del servicio contratado para la colocación-mantenimiento de los equipos...Es comentario general que si quien instaló los equipos lo hubiera hecho para un parking privado....ya se hubiera ido a la ruina el negocio (frecuentes averías y fallos en la lectura de placas de matricula, de la tarjetas TUI, paso de dos o mas coches a la vez tanto para salir como entrar etc...).**

R: Somos conscientes de ello, aunque no siempre los problemas son debidos a la instalación sino al mal uso generalizado de las instalaciones.

- O: Eficacia**

R: Solo podemos asegurar que nuestro reto es conseguir no solo ser eficaces sino incluso eficientes.

- O: Que sigan en la misma línea que llevan hasta ahora de eficiencia, responsabilidad, profesionalidad y amabilidad.**

R: No requiere respuesta.

- O: Muy mal el resultado del cambio de Setelsa por Prosegur.**

R: Puntualizar que la contratación administrativa está regulada por Ley (Ley de Contratos del Sector Público), que los criterios con los que se deben resolver los procedimientos de contratación deben ser objetivos y exentos de vicios que impidan hacer una valoración justa. La adjudicación debe garantizar imparcialidad y salvaguarda de derechos para las empresas, y el resultado tiene

que dar con que la Universidad adjudique a la empresa cuya oferta resulte más ventajosa para sus intereses.

O: Nada

R: No requiere respuesta.

O: Que nos escuchen, entiendan que problemas tenemos en cada momento y en la medida de lo posible los solucionen eficaz y eficientemente. Que cuando entren en nuestras instalaciones se comuniquen con nosotros y nos informen adecuadamente. Que no es el caso ahora mismo Sinceridad y transparencia. Una buena planificación. Muchos problemas y gasto posterior viene de un diseño mal planificado de espacios e instalaciones. Que cuándo se empiece una obra se acabe, y bien.

R: Estamos interesados en ser transparentes porque de ese modo conseguimos la confianza de los usuarios. Nunca hemos proporcionado mayor información que en este preciso momento y seguramente debemos seguir mejorando en este sentido. Efectivamente tenemos que mejorar en la planificación y la mejora continua con la que estamos comprometidos identifica esta debilidad aunque por detrás de otras que deben ser abordadas con mayor prioridad. El tiempo a dedicar para introducir mejoras es el hándicap que impide que lo abordemos con mayor celeridad.

O: Que responda rápido a las necesidades urgentes. Que sea capaz de gestionar y planificar racionalmente y con vistas a medio y largo plazo Que tenga como prioridad el mantenimiento de los edificios y la solución de problemas, no la creación de nuevos edificios.

R: Las necesidades urgentes están siendo atendidas de manera específica y creemos que estamos siendo diligentes en este sentido. La planificación no siempre depende de nosotros mismos, eso se demuestra en que no somos quienes decidimos la necesidad de llevar a cabo nuevas edificaciones.

O: Tener más claro a quien debo llamar y cuando; es decir, cuando existe una necesidad o avería cuales son los servicios prestados y la forma de solicitarlos.

R: Absolutamente todo lo necesario para saber con quién contactar y que servicios se prestan, así como la forma de solicitarlos, está disponible en la Web del Servicio: <https://www.unican.es/infraestructuras>.

O: Facilidad de contacto Explicaciones razonadas Profesionalidad Amabilidad

R: Trabajamos para que así sea.

O: Que funcione de manera eficiente

R: Como ya hemos dicho en respuestas anteriores, es en realidad una de nuestras prioridades. Hemos reducido en un 54 % los costes con un incremento en el volumen de actuaciones de más de un 10 % (estos dos últimos datos comparando los ejercicios 2011 y 2010).

O: Mantenimiento continuo

R: En ello gastamos una importante cantidad de tiempo, si bien siempre supeditados a las disponibilidades presupuestarias con las que contamos.

O: Una atención amable y personalizada. Comprensión de las razones que, a veces, nos hacen ser demasiado "ansiosos" en la solución de nuestros problemas individuales. Nosotros también estamos "presionados".

R: Procuramos que así sea e intentamos cada día más ponernos en el lugar del usuario, que es el mejor modo de intentar poner solución a sus problemas.

O: Hay solicitudes de reparación de electricidad (lámparas y fluorescentes que no funcionan) que tardan mucho en repararse. Se rumorea, que la empresa contratada no envía a sus operarios a arreglar una avería de ese tipo hasta que no tienen un número alto de reparaciones a hacer.

R: En estos casos procuramos actuar bajo los principios de eficacia y eficiencia. La responsabilidad de enviar a los operarios es del Servicio de Infraestructuras y para este tipo de casos, actuamos de ese modo para evitar un mayor gasto por desplazamientos; arreglar un solo fluorescente tiene un coste económico en tiempo y que se minimiza si el arreglo se lleva a cabo para un conjunto de fluorescentes. Recomendamos no hacer caso de comentarios y si se tiene alguna duda acudir a cualquiera de nosotros para que la información sea la correcta.

O: Soluciones rápidas, para lo cual considero que debe contar con un presupuesto propio que pueda dedicar a actuaciones puntuales, estén o no clasificadas dentro de un área determinada.

R: La línea que intentamos seguir es la de la intervención rápida, si bien en la mayoría de las ocasiones necesitamos de tiempo para hacer una valoración previa de alcance de la actuación. El Servicio de Infraestructuras cuenta con presupuesto propio, aunque en el último año se ha reducido en más del 50% respecto a 2010 para todo lo concerniente a mantenimientos preventivos y/o correctivos.

O: Espero que responda con más rapidez a las peticiones. Por otro lado, si hay una petición en un departamento, no acuden hasta que no haya más incidencias. Eso no es un servicio razonable. Algunas de las preguntas que ustedes hacen sobre el servicio, creo que no estamos capacitados para responder, como por ejemplo si el SI tiene los recursos económicos suficientes, por citar algunas. Espero que estas encuestas ayuden a mejorar el Servicio.

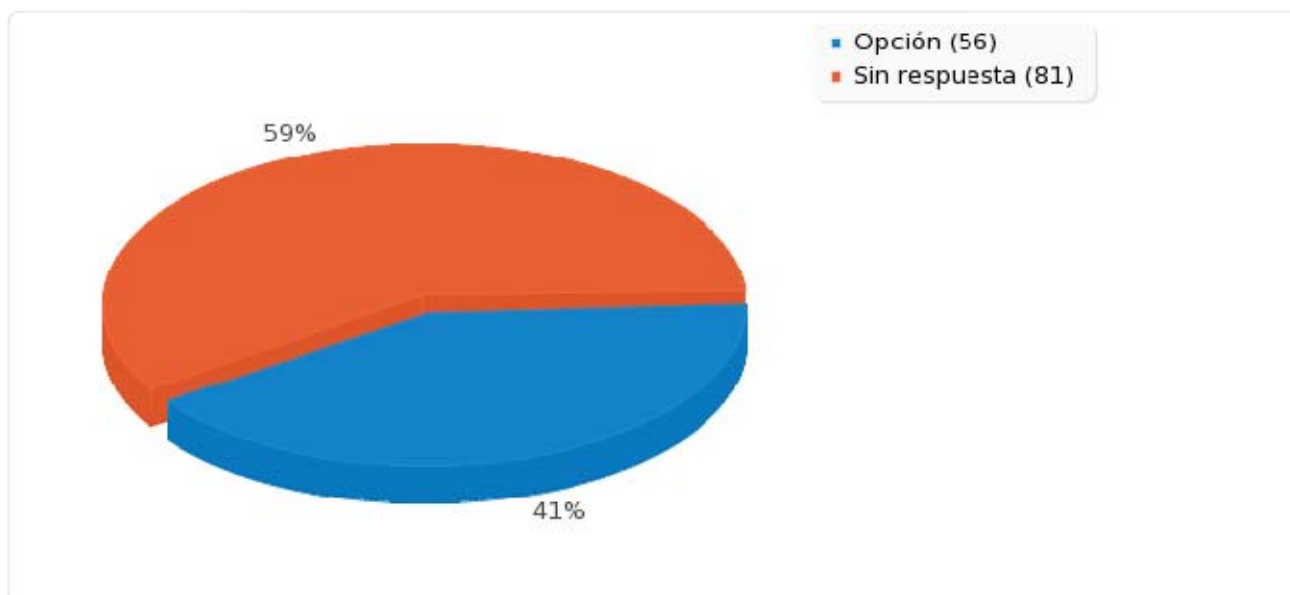
R: Creemos que a la primera parte de la aportación de este usuario se le puede responder en los términos expresados en la opinión anterior. Respecto a algunas de las preguntas de la encuesta, lo que buscamos es la percepción del usuario, aunque reconocemos que éste no tiene porque conocer de los recursos, en este caso económicos, con los que contamos.

O: Espero que no vuelvan a cambiar los formularios de solicitud de servicios. Igualmente espero que puedan corregir la posibilidad de que al incluir texto en un campo y no completar el formulario, al regresar al campo no se seleccione por defecto todo el texto. Hay veces que sin darte cuenta borras todo el texto escrito y hay que comenzar nuevamente.

R: El cambio en la solicitud de servicios se ocasiono hace ya más de un año para agruparlo bajo la solicitud de una actuación genérica. Se evitaba así dudas del usuario y se unificaba en un solo proceso lo que antes eran dos diferentes. Para volver a un texto ya escrito en una celda, tan solo debe pulsar una segunda vez sobre el punto en el que quiere insertar más texto, el cursor aparecerá tras esa segunda pulsación y podrá realizar la operación. Cuando suceda que sin darse cuenta se borra el texto escrito, tan solo deberá pulsar las teclas Ctrl.+Z y el texto volverá a aparecer.

O: Me desplazo a mi puesto de trabajo en la Facultad de Ciencias en moto o en bici. Antes se me permitía dejarla bajo el pequeño tejado de la antigua oficina de viajes El Corte Inglés. Después se permitía sólo cuando llovía (promesa verbal del Sr. Pedraja por teléfono). Ahora no se permite nunca. Me gustaría reclamar un espacio cubierto para el estacionamiento de motos y bicis. No se puede pedir a la sociedad que utilice menos el coche si antes las posibles alternativas no se ponen más que impedimentos. Gracias

R: Este problema que se plantea es común a todos los edificios de la UC. Estudiaremos a futuro alguna solución asequible que pueda ser aplicada a todos ellos.



Todas las opiniones aportadas en esta encuesta se han realizado con carácter anónimo, razón por la que desde el Servicio de Infraestructuras ofrecemos la posibilidad a quien crea que no estamos entendiendo bien su comentario o que no está adecuada o suficientemente respondido, se ponga en contacto con nosotros a través del buzón infraestructuras@gestion.unican.es o tramitando su solicitud a través del [buzón de quejas y sugerencias del Servicio](#), en este último caso, dando la posibilidad de que siga siendo anónima la intervención (en este supuesto no nos es posible responder al interesado/a)

Desde el Servicio de Infraestructuras no queremos desaprovechar la oportunidad de mostrar nuestro agradecimiento por las aportaciones que se nos hacen, esperando poder dar respuesta adecuada, con nuestro quehacer diario, a todas las sugerencias y expectativas que se nos han trasladado.