



CALIDAD PERCIBIDA EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS
CURSO 2007 – 2008
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR
INFORME DE RESULTADOS

Torrelorones (Madrid), febrero de 2008

ÍNDICE

Resumen ejecutivo	2
Ficha técnica	6
Resultados generales	12
Utilización de los servicios	12
Satisfacción con los servicios	14
Indicadores transversales de calidad percibida	24
Incidentes críticos	30
Resúmenes de Servicio	35
Biblioteca	36
Parque Científico	40
U.G.I.	44
Campus Global	48
Aula Global	52
Informática y Comunicaciones	56
Administración del Campus (1) Mantenimiento	60
Administración del Campus (2) Aulas y espacios compartidos	64
Reprografía	68
Otros servicios externos	72
Conserjería	80
Servicio de Información Juvenil y Actividades-SIJA	84
Cafetería / Restaurante	88
Secretaría de Departamento / Área	92
Gestión Académica	96
CEAES	100
Recursos Humanos	104
Gestión Económica	108
O.R.I.	112
Anexo 1: Cuestionario	116

RESUMEN EJECUTIVO

Antecedentes.- Desde el año 1995, Eryba SL lleva realizando informes de calidad percibida en los servicios universitarios por el Personal Docente e Investigador [PDI] para la Universidad Carlos III de Madrid [UC3M]. Desde 1999, también los realiza sobre estudiantes. Por lo que respecta al PDI, en el curso 1999-2000 se realizó un estudio cualitativo que sentó las bases para un cuestionario unificado que, aunque ha experimentado cada año ligeras variaciones en sus contenidos, se ha mantenido estable en su enfoque, metodología, plan de muestreo y escalas de valoración. Durante el curso 2001-2002 se realizó el primer estudio cuantitativo homologado y, dado que este estudio es bianual, la presente es la cuarta oleada.

El número de encuestas válidas muestreadas ha venido oscilando entre las 450 y las 500, si bien el número mínimo contratado ha sido de 400 encuestas. Los planes de muestreo se han elaborado conjuntamente con la UC3M teniendo en cuenta dos variables básicas: Centro de trabajo y Categoría docente. La metodología de encuesta es de cuestionario autoadministrado asistido por el personal de campo de Eryba; habitualmente, se distribuyen personalmente en los despachos y (en su defecto) secretarías departamentales o de área entre 850 y 950 cuestionarios, siguiendo los directorios departamentales, los cuales son recogidos -entre dos y tres semanas después- por el personal de campo.

Muestras.- Obtener las cuotas necesarias de participación del PDI no resulta fácil (máxime teniendo en cuenta que es necesario respetar el plan de muestreo o *cuotas*), dado que se entregan cuestionarios a, aproximadamente, al 50% del PDI y se consigue una tasa de respuesta de entre el 40 y el 60%. En el caso concreto del presente curso, 2007-2008, se han entregado 898 cuestionarios y se han recuperado 495 válidos (55%). Ello significa **que se trata del curso con mayor muestra, gracias especialmente a una mayor participación de la Facultad de Humanidades (Getafe) y la Escuela Politécnica Superior (Leganés), que en ambos casos han superado las cuotas asignadas.** Ello significa que, aunque la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas y Colmenarejo están sub-representadas en la muestra, con respecto a los dos centros anteriores, no se trata de falta de alcance de las cuotas asignadas, sino de exceso de las otras.

Por este motivo, dada la sobre-representación de aquellos dos centros, **hemos tenido que ponderar los resultados generales (medias globales, total UC3M) para adecuarlos a la cuota teórica** que correspondería a los respectivos universos, como quedará reflejado y detallado en la Ficha Técnica.

Utilización de los servicios.- En términos generales, **la utilización de los servicios se mantiene** -como media calculada a partir del conjunto de los servicios- en los mismos niveles del anterior curso chequeado (2005-2006): un 80% de los encuestados. La "intensidad de uso" (porcentaje de grandes usuarios) apenas varía un punto a la baja (del 17% al 16%).

Naturalmente, existen diferencias entre los servicios; existe un grupo de **servicios de utilización cuasi-universal** (por encima del 90% de los entrevistados):

- 'Campus Global': 99% (96%, en 2005-2006)
- Informática y Comunicaciones: 98% (95%)
- Secretarías departamentales o de área: 98% (96%)

- Conserjería: 98% (96%)
- Biblioteca: 97% (97%)
- 'Aula Global': 97% (93%)
- Cafetería-Restaurante: 95% (96%)
- Reprografía: 95% (94%)

Otros tres servicios obtienen valores sensiblemente más alejados de los anteriores:

- Unidad de Gestión y Evaluación de la Investigación e Institutos [UGI]: 37% (no se chequeó el anterior curso, si bien en la Ficha de Servicio se compara con la O.T.R.I. a título informativo)
- Oficina de Relaciones Internacionales [ORI]: 40% (38%)
- Servicio de Información Juvenil y Actividades [SIJA]. Actividades culturales: 55% (52%). Actividades deportivas: 44% (40%)

Como puede verse, la mayoría de los servicios muestran un tímido incremento en su tasa de utilización, si bien sólo las Actividades deportivas y 'Aula Global' superan el 3% de incremento; en el sentido contrario, sólo el servicio de Cafetería-Restaurante, con una ligera disminución del 1,6%, parece mostrar una disminución mínimamente relevante de su tasa de utilización.

Por lo que respecta a la '**intensidad de uso**' de los servicios¹, podemos distinguir tres grandes bloques:

- **Por encima del 30%:**
 - 'Campus Global': 40% (35% en 2005-2006)
 - 'Aula Global': 39% (34%)
 - Cafetería-Restaurante: 32% (32%)
- **Entre el 10% y el 25%:**
 - Informática y Comunicaciones: 25% (25%)
 - Biblioteca: 23% (25%)
 - Secretarías departamentales: 19% (20%)
 - Conserjería: 14% (11%)
- **Por debajo del 10%:**
 - Reprografía: 8% (15%)
 - Actividades deportivas: 5% (6%)
 - UGI: 3,8% (no evaluada en 2005-2006)
 - ORI: 3% (2%)
 - Actividades culturales 1% (2%)

¹ Porcentaje de 'grandes usuarios'. Los 'grandes usuarios' se definen como tales a sí mismos; dada la heterogeneidad de los servicios no es posible establecer umbrales de uso -diario, semanal, mensual...- objetivos, ya que no representa el mismo patrón la utilización semanal de la Biblioteca, que de la Oficina de Relaciones Internacionales; o de la Cafetería, que de los diferentes servicios administrativos.

En sentido positivo, **mejoran** su 'intensidad de uso' de manera notable 'Campus Global' (+5%), 'Aula Global' (+5%) y en menor grado Conserjería (+3%); y en **sentido negativo**, sólo podemos mencionar, aunque de manera muy intensa por cierto, a **Reprografía**, que rebaja su tasa en 7 puntos.

Satisfacción con los servicios.- Por lo que respecta a la **valoración de los servicios**, lo más destacable es que, promediadamente, encontramos una **clara estabilidad con respecto al año anterior**. La media de la satisfacción con todos los servicios analizados apenas varía dos centésimas, de los 3,57 de 2005-2006, a los 3,55 del presente curso. La tendencia histórica venía siendo de ligera mejoría (3,43 en 2001-2002; 3,50, en 2003-2004; 3,57, en 2005-2006), pero parece estancarse.

Hay que tener en cuenta que, dado que no existe un indicador global autoexpresado de satisfacción, tenemos que utilizar como *proxy* la media de todos los servicios; y hay que notar que los servicios incorporados este año (la subdivisión de la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación-OTRI en dos servicios: Parque Tecnológico y UGI) obtienen un valor más bien discreto, en el *furgón de cola* del conjunto de los servicios (tercero y cuarto por el final), lo cual ejerce un cierto -escasos usuarios, comparados con la mayoría- valor de arrastre a la baja. En definitiva, existe una **tendencia a la estabilidad que rompe la ligera pero sostenida tendencia histórica al alza**.

Distinguiremos ahora una matriz con ocho celdas:

- Servicio por **encima de la media** que **mejora**:
 - C.A.S.O.: 3,67 (3,44, en 2005-2006)
- Servicios por **encima de la media**, **estables**:
 - Biblioteca: 3,94 (3,96)
 - Conserjería: 3,92 (3,95)
 - Secretarías departamentales: 3,64 (3,67)
 - Mensajería: 3,63 (3,67)
- Servicios por **encima de la media** que **empeoran**:
 - Reprografía: 3,79 (3,96)
 - Agencia de viajes: 3,65 (3,71)
 - Gestión Académica: 3,61 (3,67)
 - S.I.J.A.: 3,60 (3,66)
- Servicio **en torno a la media** que **mejora**:
 - Informática y comunicaciones: 3,56 (3,51)
- Servicios **en torno a la media**, **estables**:
 - Suministros de oficina: 3,59 (3,55)
 - Mantenimiento: 3,52 (3,53)
- Servicio por **debajo de la media** y que **mejora**:

- Seguridad y vigilancia: 3,39 (3,34)
- Servicios por **debajo de la media, estables**:
 - 'Campus Global': 3,36 (3,37)
 - Tienda / Librería: 3,36 (3,34)
 - 'Aula Global': 3,27 (3,31)
 - Cafetería-Restaurante: 3,18 (3,18)
- Servicios por **debajo de la media que empeoran**:
 - Gestión Económica: 3,31 (3,37)
 - Recursos Humanos: 3,26 (3,41)
 - Oficina de Relaciones Internacionales - ORI: 3,23 (3,43)
 - Centro de Ampliación de Estudios - CEAES: 2,91 (3,47)

Los servicios con mayor pérdida inter-anual son CEAES (-0,55 puntos), O.R.I. (-0,20) y Reprografía (-0,17); aun estando nítidamente por encima de la media global, Reprografía (3,79 vs 3,55), pierde casi dos décimas; podríamos matizar esta situación, ya que viene explicada, al menos en parte, por la notable sobrevaloración que mostró en 2005-2006 (3,96) sobre 2003-2004 (3,59), casi cuatro décimas. Ello significa que permanece por encima de 2003-2004 en 0,2 puntos y de 2001-2002 en 0,9.

FICHA TÉCNICA

Objetivo del estudio.- Obtener las valoraciones de los diferentes servicios universitarios y de sus atributos de calidad -en su caso- por parte del Personal Docente e Investigador [PDI]. Realizar un seguimiento transversal (diferentes centros y colectivos) y longitudinal (con respecto a cursos anteriores) para analizar las tendencias valorativas.

Metodología.- Cuestionario estructurado y cerrado, auto-administrado con apoyo del personal de campo; entregado personalmente, siguiendo los directorios de los departamentos para respetar las cuotas de centro/categoría, o en su defecto -cuando no ha sido posible- en las secretarías de departamento o área.

Cuestionario.- Estructurado en cinco bloques (cuestionario completo en Anexo 1):

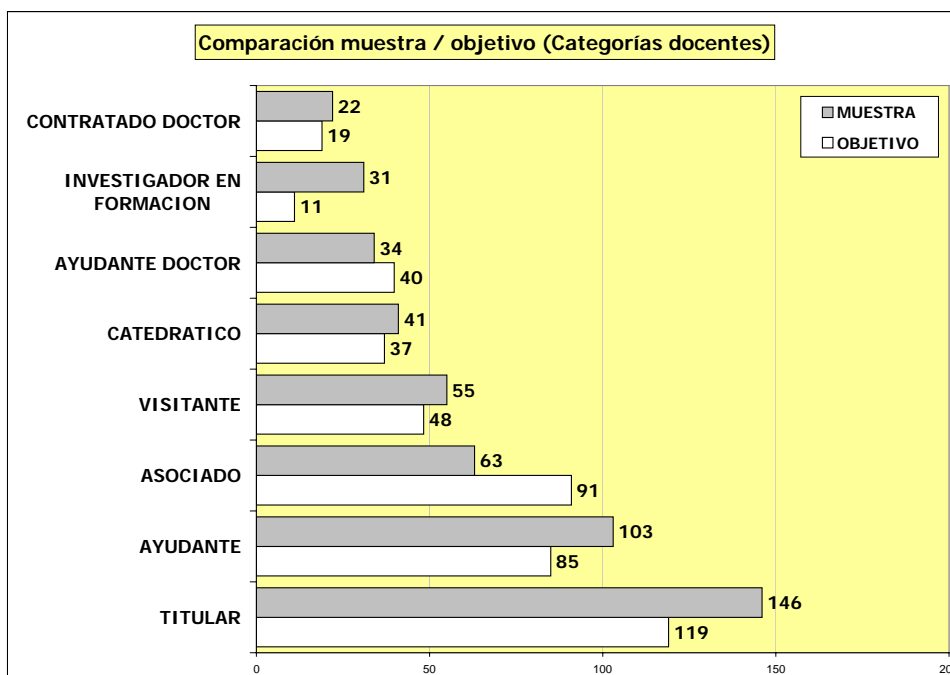
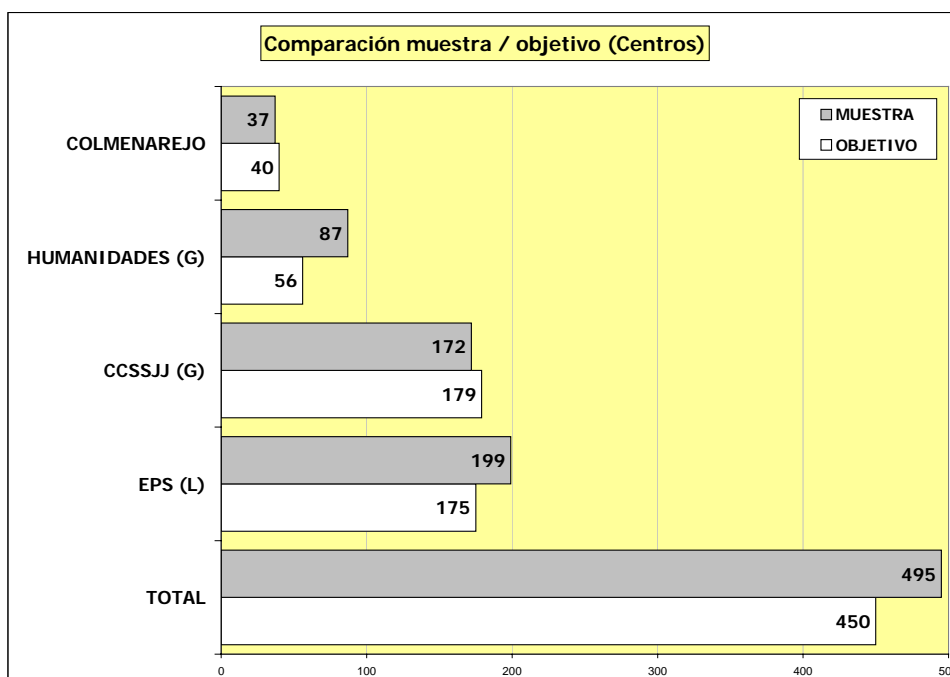
- Datos de **caracterización**.
- **Utilización:** Frecuencia (% usuarios) e intensidad ('gran' usuario; usuario 'frecuente'; usuario 'esporádico'; 'no usuario') y centro de servicio utilizado para Biblioteca, Reprografía y Cafetería-Restaurante. Para el resto de los servicios, el 'centro de servicio' es el centro docente.
- **Valoración** de los atributos y global de los servicios, en una escala de 1 a 5 (muy insatisfecho; insatisfecho; ni satisfecho ni insatisfecho; satisfecho; muy satisfecho), más Ns/Nc. Las valoraciones de cada servicio van filtradas por su uso (no usuarios excluidos).
- Valoración de la **evolución de la calidad de servicio**, en una escala de 1 a 5 (bastante a peor; algo a peor; más o menos igual; algo a mejor; bastante a mejor), más Ns/Nc. Las valoraciones de evolución de cada servicio van filtradas por su uso (no usuarios excluidos).
- **'Incidentes críticos'** (incidentes detectados en los estudios cualitativos que poseen una notable incidencia en la valoración global de determinados servicios). Las valoraciones de los incidentes críticos de cada servicio van filtradas por su uso (no usuarios excluidos).

Plan de muestreo.- Establecido a partir de dos variables:

- **Centro:**
 - Ciencias Sociales y Jurídicas [CCSSJJ] en el campus de Getafe.
 - Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación [Humanidades], en el campus de Getafe.
 - Escuela Politécnica Superior [EPS] en el campus de Lagenés.
 - Colmenarejo (incluye alumnos de los tres centros anteriores en el campus de Colmenarejo).
- **Categoría:**
 - Catedráticos.
 - Profesores Titulares.
 - Profesores Visitantes.
 - Contratados Doctores.

- Ayudantes Doctores.
- Ayudantes.
- Profesores Asociados.
- Investigadores en Formación.

El objetivo muestral mínimo establecido fue de 450 encuestas; la muestra final obtenida fue de 495. Los dos siguientes gráficos presentan la comparación entre objetivos muestrales y muestras válidas obtenidas:



Como puede verse, las 45 encuestas realizadas por encima del objetivo muestral se centran significativamente en:

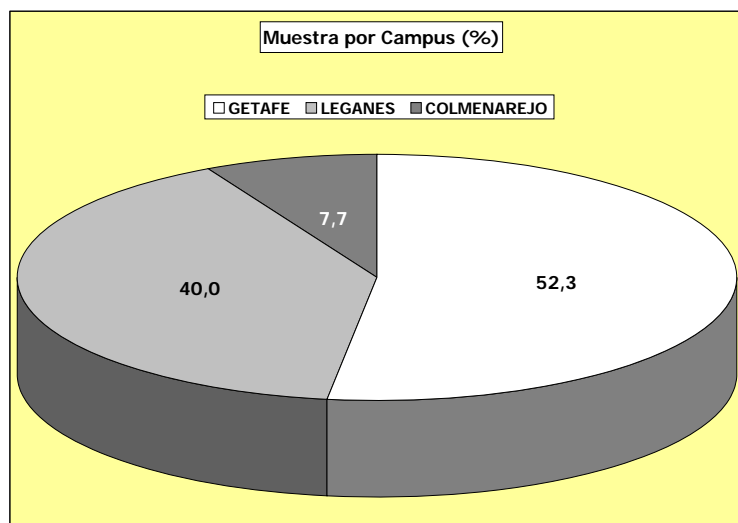
- Centros:
 - Humanidades (Getafe): +31 encuestas
 - Escuela Politécnica Superior (Leganés): +24 encuestas.
- Categorías:
 - Profesor Titular: +27 encuestas
 - Investigador en formación: +20 encuestas
 - Ayudante: +18 encuestas

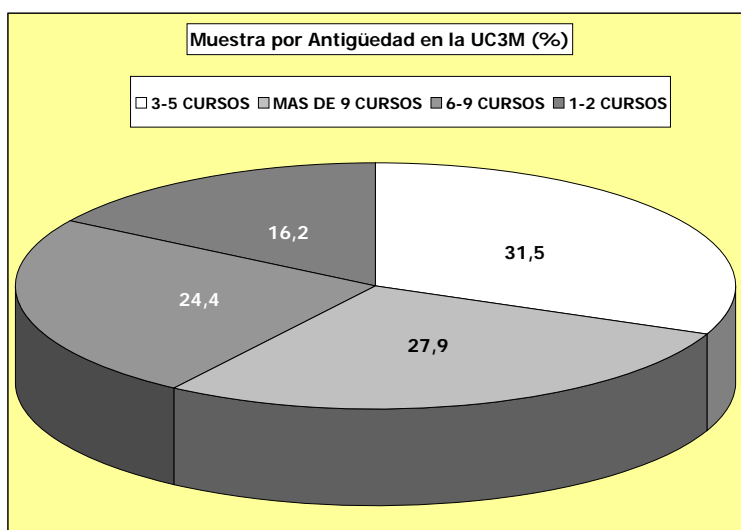
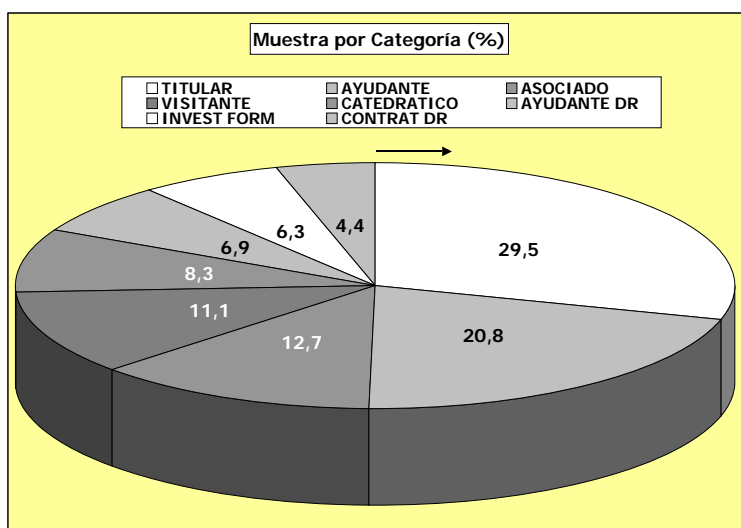
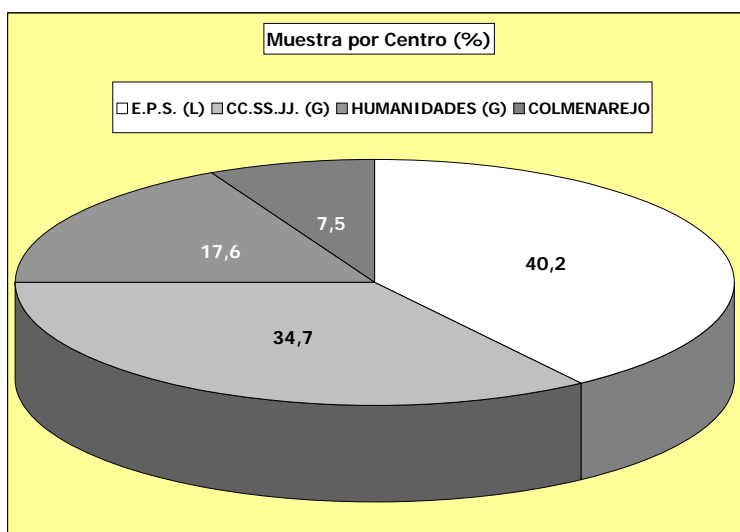
Como viene sucediendo curso tras curso, el único déficit notable se produce entre el profesorado Asociado, cuyo objetivo muestral (91 encuestas) no se cumple, con una diferencia de -28. Su difícil localización, por sus variables y escasos patrones de asistencia a los centros, y su alta tasa de renuncia a colaborar, por su reconocido desconocimiento de la mayoría de los servicios (consecuencia de lo anterior), explican esta dificultad que, como decimos, hemos encontrado en todas las oleadas realizadas.

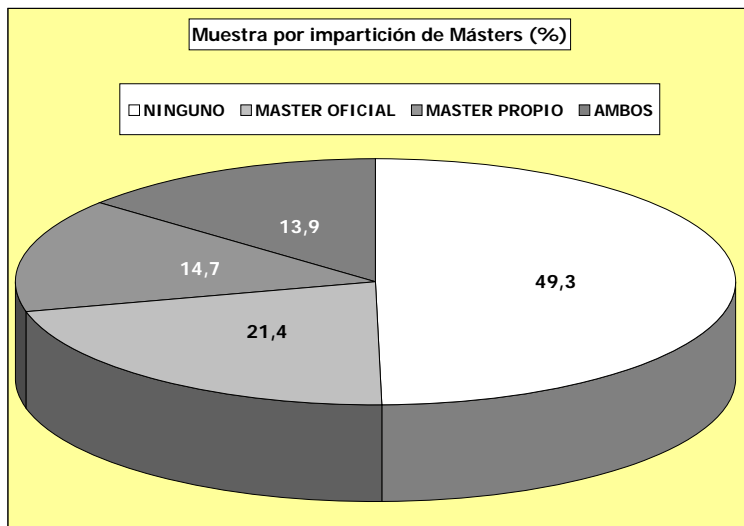
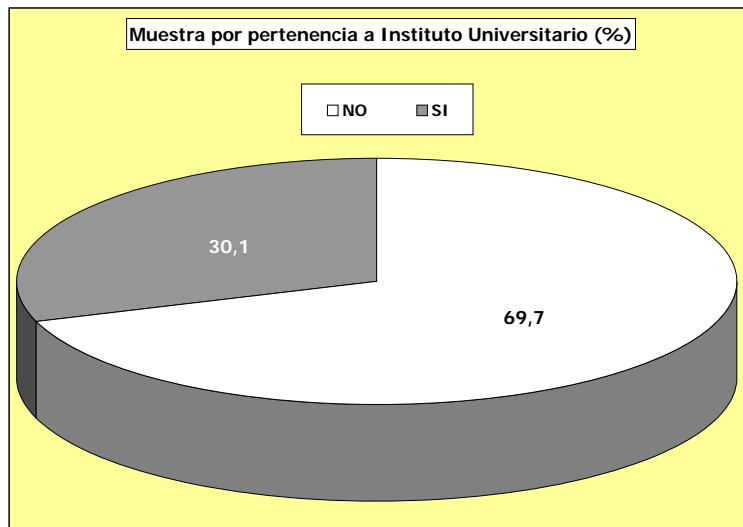
Para evitar los sesgos en los resultados globales, se ha equilibrado y ponderado la muestra para 'reproducir' el universo existente en estas dos variables. Recalcamos que esta ponderación sólo se realiza para tabular los resultados globales ('marginales'), pero no para los resultados parciales de cada centro y categoría (ya que, en definitiva, disponemos de sus respuestas y las analizamos todas sin introducir sesgos).

Para un universo estimado de 1.534 docentes, **el margen máximo de error para el conjunto de la muestra se sitúa en un $\pm 3,63\%$** , en las condiciones normales de equiprobabilidad ($p = q = 0,5$) y dos sigmas de intervalo de confianza (95,5%).

A continuación presentamos un resumen gráfico de las muestras obtenidas, atendiendo a las diferentes variables 'de cabecera':







Trabajo de campo.-

Fue realizado en dos fases:

- Del 10 al 18 de diciembre de 2007 fue entregada la inmensa mayoría de los cuestionarios (y recogidos unos pocos, aproximadamente 50).
- Del 15 al 25 de enero de 2008 se recogieron los cuestionarios restantes (si bien fue precisa una recogida puntual adicional el día 31 de enero en Colmenarejo, recogándose otros 9 cuestionarios).

Los trabajos se realizaron con normalidad (sin más que una ligera incidencia en un edificio, al que se negó el acceso del personal de campo acreditado, incidencia que fue rápidamente resuelta por el personal de la Universidad responsable del estudio).

Grabación, tabulación y tratamiento de resultados.- La grabación y tabulación han sido ejecutadas utilizando el programa especializado en gestión de encuestas Gandía Barbwin v 6.0. Además de los marginales (ponderados), se han tabulado las siguientes cabeceras:

- Campus
- Centro
- Categoría docente
- Antigüedad en la UC3M

Las tablas de resultados se adjuntan como Anexo 2 en la versión digital de este Informe de Resultados; también se han facilitado en formato PDF con índice de acceso rápido ('marcadores').

El tratamiento gráfico de los resultados se complementa con la edición de las Fichas de Servicio (incluyendo una de resumen) que este año hemos rehecho por completo y -pensamos-mejorado, cambiando su formato visual y ampliando contenidos, en aras de una mayor capacidad descriptiva que permite conocer la situación y la información más relevante de cada Servicio de un simple vistazo.

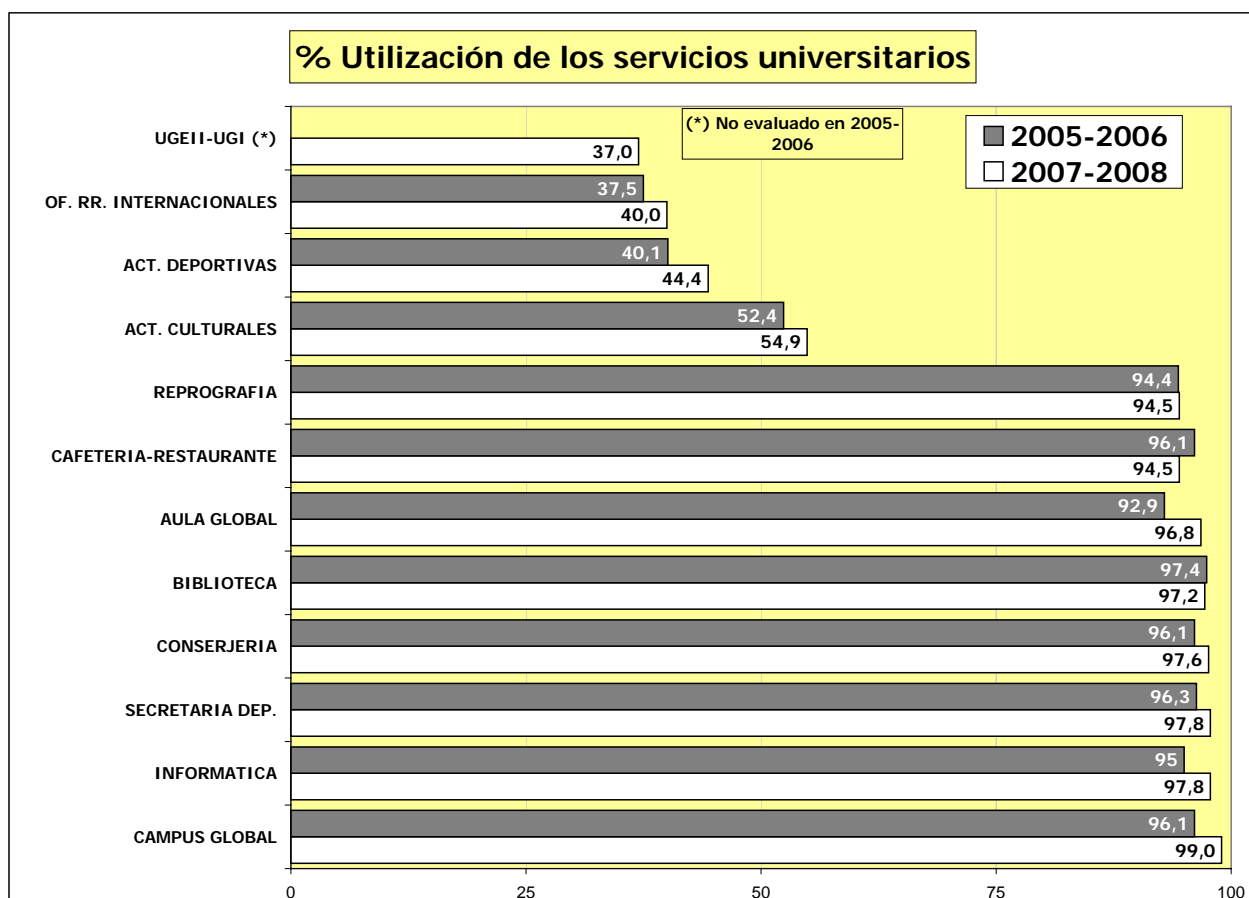
RESULTADOS GENERALES

Utilización de los servicios.- En términos globales (calculadas como media de los diferentes servicios), tanto la Frecuencia (% usuarios), como la Intensidad de Uso (% 'grandes usuarios') muestran una gran estabilidad, si bien existen algunas diferencias entre servicios.

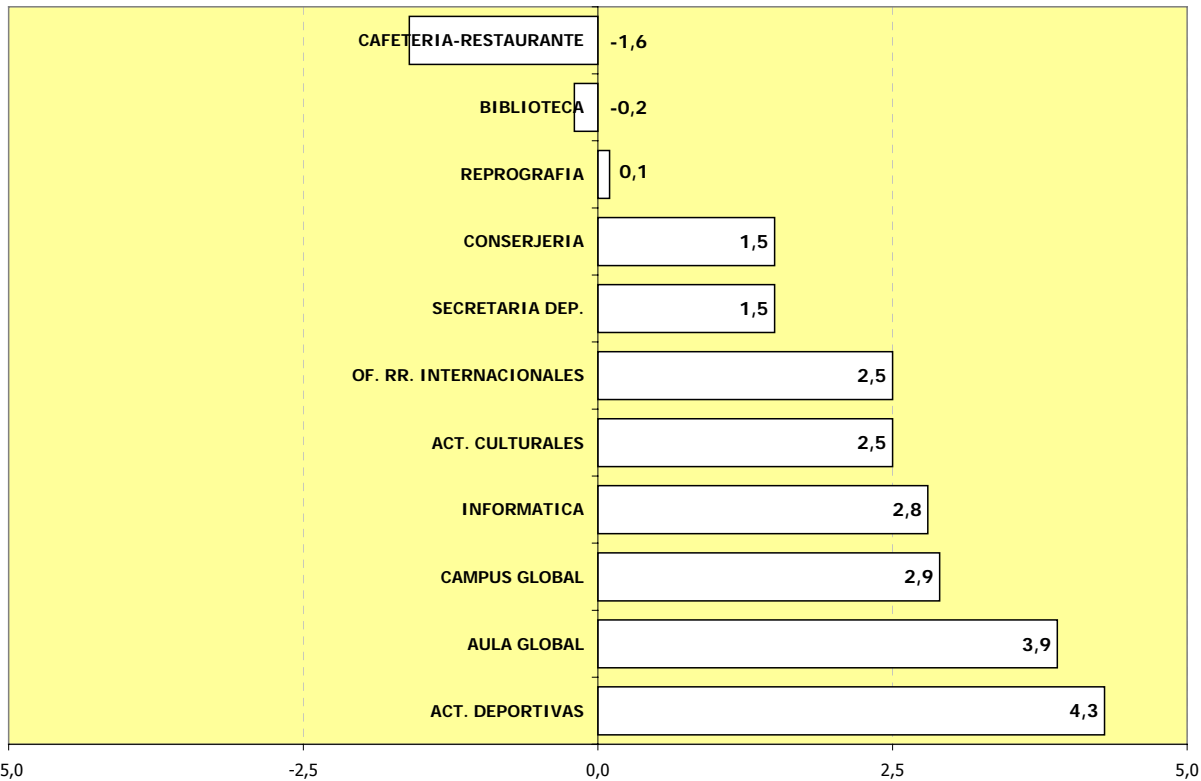
La tendencia general es de ligeros incrementos -generalmente no significativos- en la frecuencia de uso; destacaríamos únicamente 'Aula Global' (con casi cuatro puntos de subida) y el S.I.J.A. (con cuatro puntos de mejora en las Actividades Deportivas y 2,5 en las Actividades Culturales; refuerza el notable incremento que ya experimentó en 2005-2006). En sentido contrario, únicamente Cafetería-Restaurante, con una ligera pérdida de 1,7 puntos, ve recortada su tasa de utilización (en 2005-2006 se dejó otros 1,9 puntos).

En cuanto a la Intensidad de Uso, la situación es más variable, con tres servicios que mejoran significativamente: 'Campus Global' (+5,1), 'Aula Global' (+4,8) y Conserjería (+3,3). En sentido contrario, destaca claramente Reprografía, que pierde siete puntos, confirmando la tendencia de la pasada oleada, cuando se dejó 11,5 puntos.

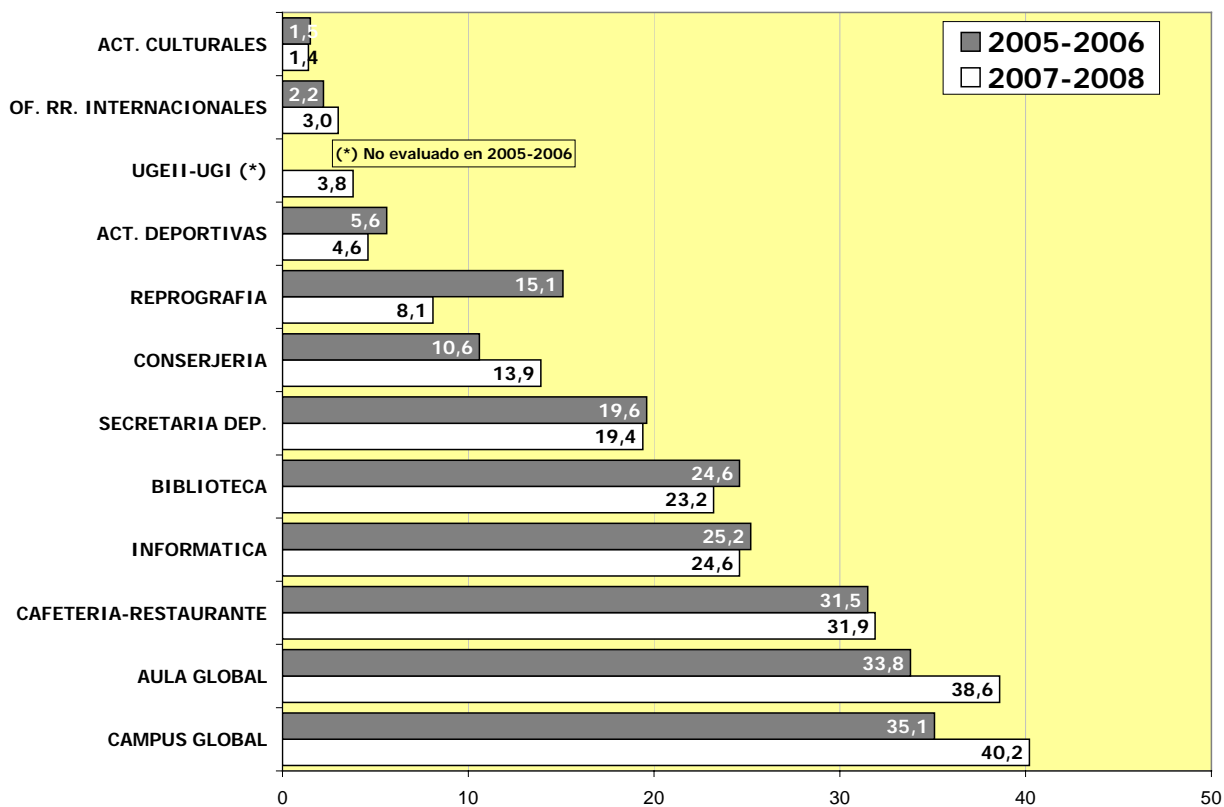
Véase la información gráfica:

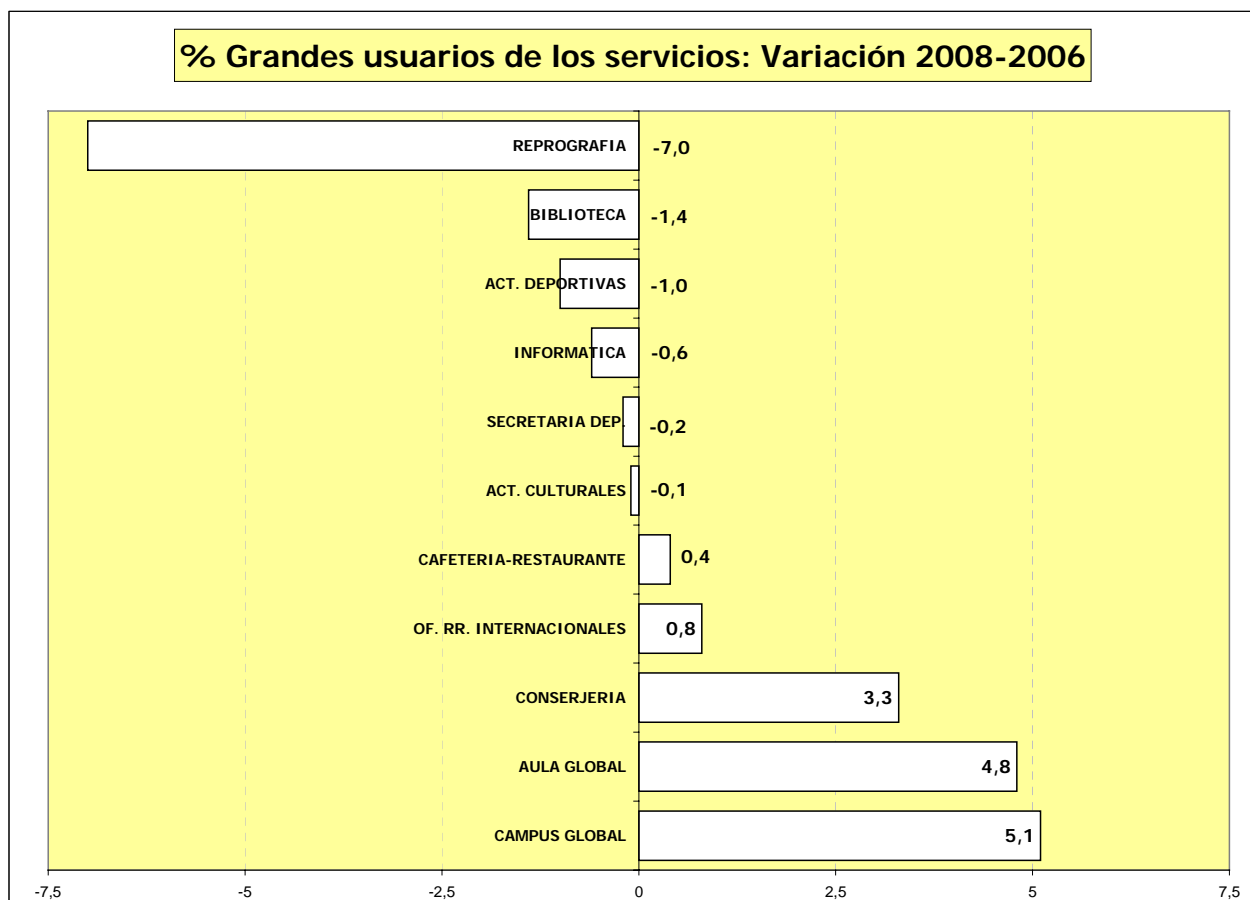


% Utilización de los servicios: Variación 2008-2006



% Grandes Usuarios de los servicios universitarios





Satisfacción con los servicios.- En términos generales (promediados), sucede lo mismo que con la frecuencia de uso: una gran estabilidad (3,55 vs 3,57 en 2005-2006. Quizás sea destacable que, tras dos oleadas de ligera pero sólida mejoría (en las que pasó de los 3,43 puntos de 2001-2002 a los 3,57 de 2005-2006), **el conjunto de los servicios parece haberse consolidado en un nivel de calidad percibida que, en términos generales, puede valorarse positivamente.**

Existen no obstante, notables diferencias, no sólo en los niveles de satisfacción (que más adelante analizaremos), sino en su evolución. En sentido negativo, Reprografía no sólo pierde clientela, sino que también presenta un notable descenso de 0,17 puntos, no obstante lo cual el servicio permanece situado en la parte más alta del ranking de calidad percibida. Hay que notar, de todas formas, que este descenso parece más bien un ajuste de 'rebote', dado que en la anterior oleada había mejorado nada menos que en 0,37 puntos. Se trata, sin duda, del servicio más errático en su evolución (-0,11 en 2003-2005; +0,37 en 2005-2006; -0,17 en 2007-2008).

También algunos de los servicios antiguamente encuadrados bajo la rúbrica "servicios administrativos" -a partir de esta oleada los analizamos individualizadamente- experimentan una significativa caída (si bien Gestión Académica se sitúa como uno de los servicios mejor valorados). El Centro de Ampliación de Estudios-CEAES y la Oficina de Relaciones Internacionales-ORI se sitúan, junto con Cafetería, entre los tres servicios con peor valoración.

En conjunto, encontramos un servicio que muestra una notable mejora (el Centro de Atención y Soporte-CASO, que mejora 0,23 puntos); otros dos que mejoran ligeramente (Informática y Comunicaciones y Seguridad, cada uno con unas modestas cinco centésimas); cuatro servicios que

empeoran significativamente (CEAES, -0,56; O.R.I., -0,20; Reprografía, -0,17; Recursos Humanos, -0,15); y, finalmente una amplia mayoría de 14 servicios que se mantienen claramente estables.

En cuanto al ranking de satisfacción, sigue encabezado por Biblioteca (3,94), Conserjería (3,92) y Reprografía (3,79), si bien esta última cede la segunda plaza a Consejería y se descuelga de la tríada de servicios que venían teniendo una valoración por encima de 3,90. En el extremo contrario, Cafetería-Restaurante (3,18) y 'Aula Global' (3,27) vuelven este curso a ser los servicios peor valorados. Hay que destacar que los dos sub-servicios nuevos en que se convirtió la antigua OTRI, el Parque Científico (3,31) y la Unidad de Gestión y Evaluación de la Investigación e Institutos-UGI (3,35) se sitúan a continuación de los dos servicios antes citados en la parte baja de la tabla.

Por lo demás, no existen movimientos significativos dentro del ranking de ninguno de los servicios chequeados: la clasificación es muy parecida a la del pasado curso 2005-2006.

Aportamos a continuación la Ficha-Resumen de la UC3M y los gráficos con la descripción de la satisfacción global (promediada) por Centro (con tabla de detalle indicador-centro), Campus, Categoría y Antigüedad:

FICHA-RESUMEN UC3M

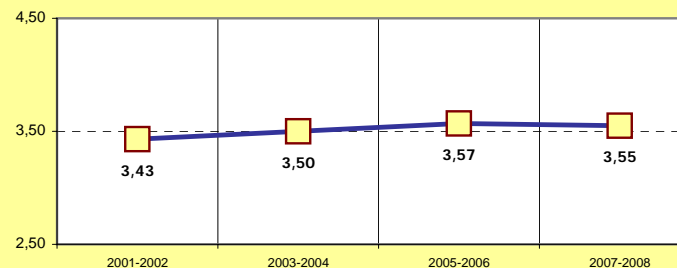
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	80%	16%	Biblioteca	2005-2006	3,57	3,32
2007-2008	80%	17%	Conserjería	2007-2008	3,55	3,24
Evolución	0%	1%	Reprografía	Evolución	-0,02	-0,08
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	79%	18%	Cafetería-Restaurante	2005-2006	3,60	3,31
2007-2008	78%	17%	Aula Global	2007-2008	3,52	3,21
Evolución	-1%	-1%	O.T.R.I.	Evolución	-0,08	-0,10
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	79%	15%	E.P.S., Colmenarejo	2005-2006	3,75	3,44
2007-2008	80%	18%	Visitante, Ayudante, Asociado	2007-2008	3,55	3,29
Evolución	1%	4%	1-2 cursos	Evolución	-0,20	-0,15
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	84%	16%	CC.SS.JJ.	2005-2006	3,51	3,31
2007-2008	83%	15%	Catedrático, Ayudante Dr.	2007-2008	3,59	3,23
Evolución	-1%	-1%	10 ó más cursos	Evolución	0,08	-0,08
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	71%	10%		2005-2006	3,37	3,17
2007-2008	79%	20%		2007-2008	3,57	3,32
Evolución	8%	11%		Evolución	0,20	0,15

Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	BIBLIOTECA	CONSERJERIA	REPROGRAFIA	C.A.S.O.	AGENCIA VIAJES	SECRETARIA DEPART.	MENSAJERIA	GESTION ACADEMICA	S.I.J.A.	SUMINISTRO OFICINA
2005-2006	3,96	3,95	3,96	3,44	3,71	3,67	3,67	3,67	3,66	3,55
2007-2008	3,94	3,92	3,79	3,67	3,65	3,64	3,63	3,61	3,60	3,59
Tendencia	-0,02	-0,03	-0,17	0,23	-0,06	-0,03	-0,04	-0,06	-0,06	0,04
	INFORMATICA Y COM.	MANTENIMIENTO	SEGURIDAD	OF.INFORM. CIENTIFICA	CAMPUS GLOBAL	TIENDA/LIBRERÍA	U.G.I.	GESTION ECONOMICA	PARQUE CIENTIFICO	AULA GLOBAL
2005-2006	3,51	3,53	3,34	N/D	3,37	3,34	3,44	3,37	N/D	3,31
2007-2008	3,56	3,52	3,39	3,36	3,36	3,36	3,35	3,31	3,31	3,27
Tendencia	0,05	-0,01	0,05		-0,01	0,02	-0,09	-0,06		-0,04
	RR. HUMANOS	O.R.I.	CAFETERIA-REST.	CEAES						
2005-2006	3,41	3,43	3,18	3,47						
2007-2008	3,26	3,23	3,18	2,91						
Tendencia	-0,15	-0,20	0,00	-0,56						

Evolución histórica Satisfacción Global

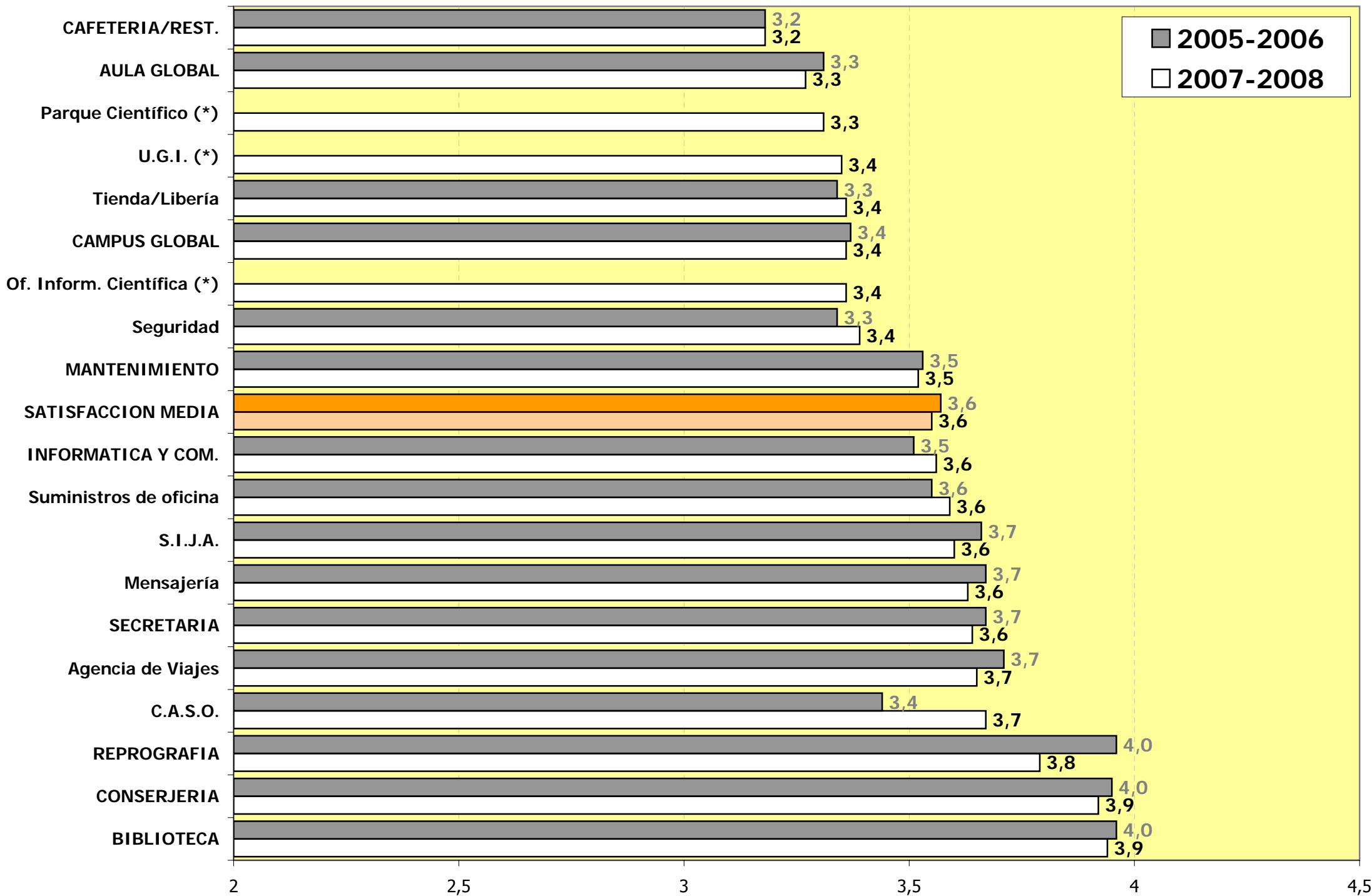


CRUCE SATISFACCION GLOBAL DE CADA SERVICIO POR CENTRO					
Los servicios están ordenados descendente-mente según su satisfacción media	TOTAL UC3M	CENTROS CC.SS.JJ. (G)	HUMANIDADES (G)	E.P.S. (L)	COLMENAREJO
BIBLIOTECA	3,94	3,85	4,19	3,96	3,89
CONSERJERIA	3,92	3,52	3,61	4,36	4,03
REPROGRAFIA	3,79	3,70	3,68	3,79	4,38
C.A.S.O.	3,67	3,68	3,75	3,58	3,82
AGENCIA DE VIAJES	3,65	3,66	3,61	3,69	3,33
SECRETARIAS DEPARTAMENTALES	3,64	3,56	3,69	3,68	3,71
MENSAJERIA	3,63	3,53	3,56	3,72	3,86
GESTION ACADEMICA (*)	3,61	3,48	3,77	3,61	3,83
S.I.J.A.	3,60	3,60	3,44	3,73	3,06
SUMINISTROS DE OFICINA	3,59	3,57	3,45	3,69	3,45
AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS (*)	3,56	3,56	3,34	3,62	3,60
INFORMATICA Y COMUNICACIONES	3,56	3,60	3,71	3,49	3,47
SATISFACCION MEDIA SERVICIOS	3,55	3,52	3,55	3,59	3,57
MANTENIMIENTO	3,52	3,55	3,70	3,39	3,70
SEGURIDAD	3,39	3,16	3,33	3,50	3,91
OF.INFORMACION CIENTIFICA	3,36	3,23	3,61	3,33	3,60
CAMPUS GLOBAL	3,36	3,46	3,34	3,33	3,11
TIENDA / LIBRERIA	3,36	3,32	3,07	3,40	3,81
U.G.I.	3,35	3,34	3,39	3,41	2,80
PARQUE CIENTIFICO	3,31	3,31	3,58	3,33	2,78
GESTION ECONOMICA (*)	3,31	3,26	3,53	3,38	2,85
AULA GLOBAL	3,27	3,41	3,19	3,24	2,97
RECURSOS HUMANOS (*)	3,26	3,26	3,63	3,17	3,06
O.R.I. (*)	3,23	3,16	3,67	3,15	3,27
CAFETERIA - RESTAURANTE	3,18	3,18	3,18	3,21	3,00
CEAES (*)	2,91	2,86	3,20	2,98	2,47

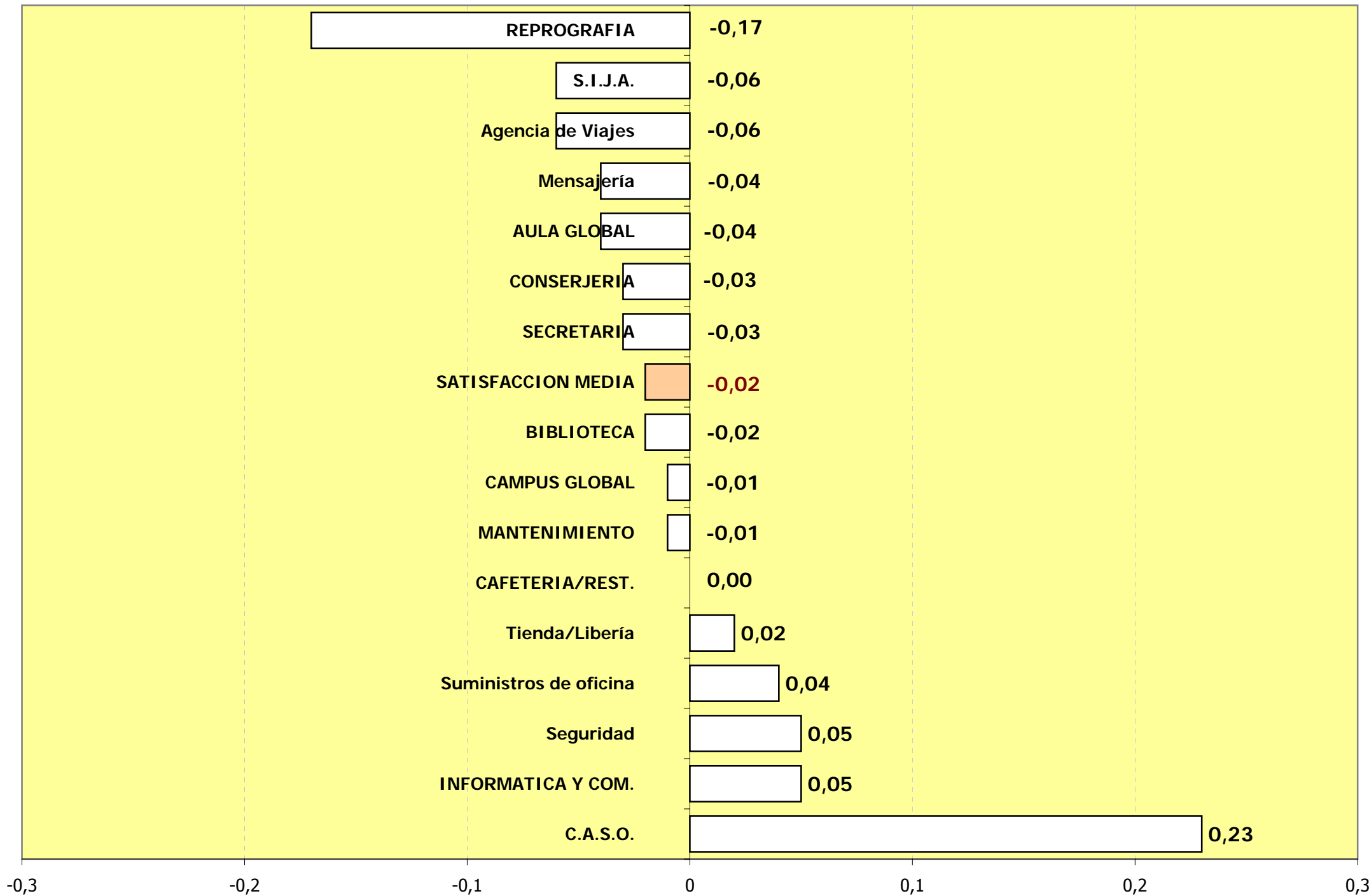
Nota.- Los servicios marcados con asterisco (*) no disponen de un indicador directo de satisfacción global autoexpresada, siendo sustituido por la media aritmética de los indicadores

(*) No evaluado en 2005-2006

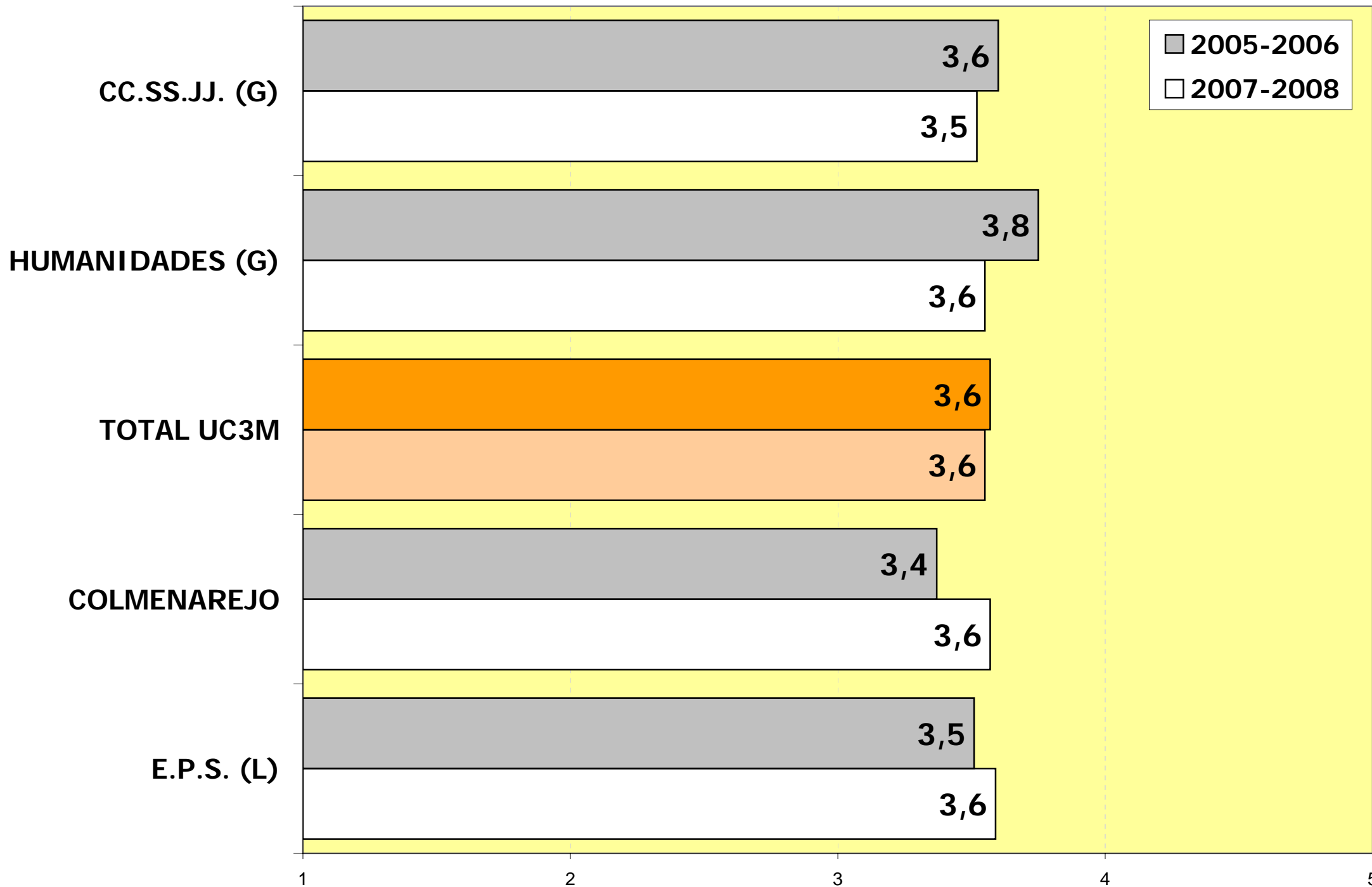
Valoración (2006-2008) de los servicios



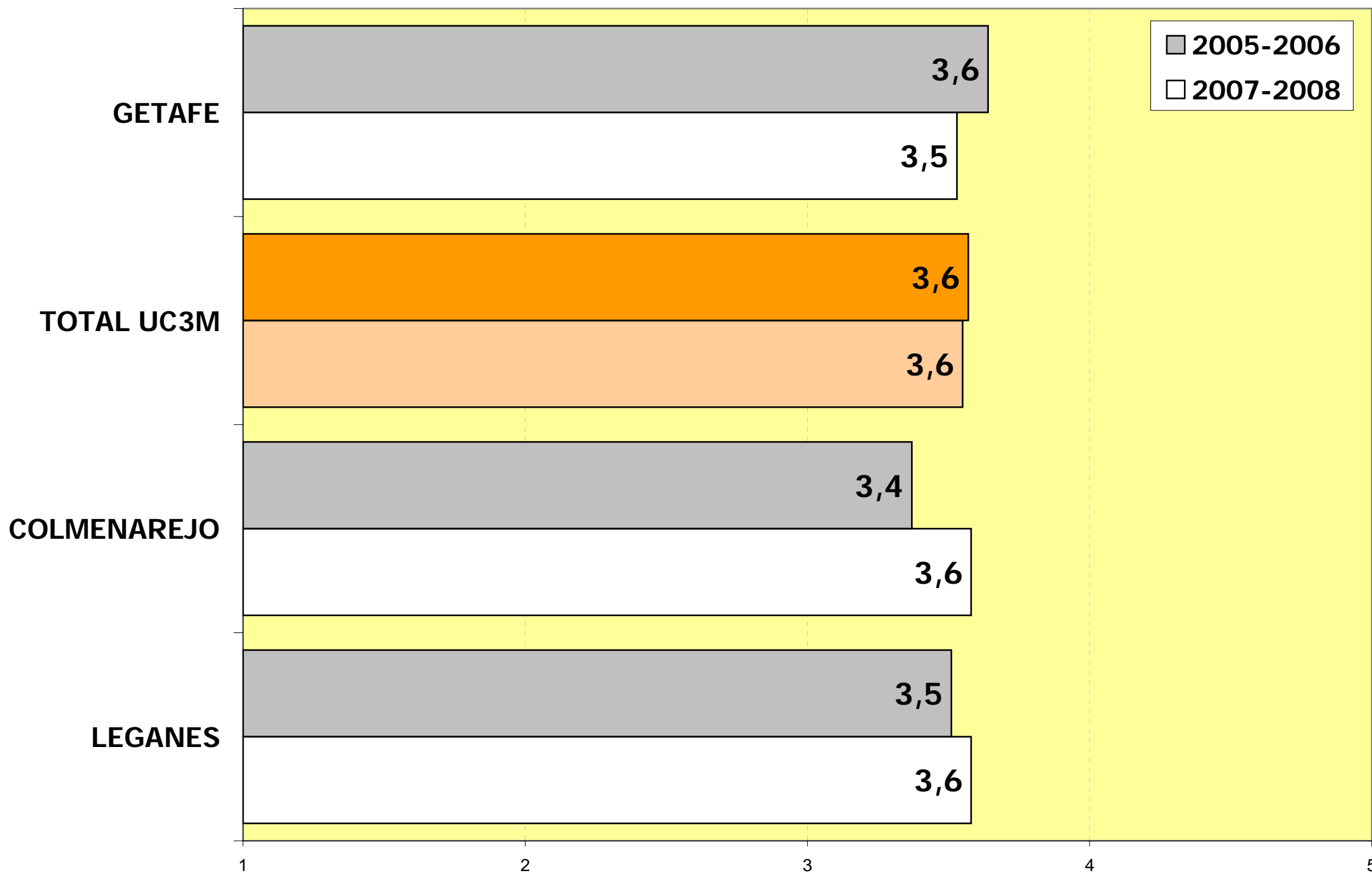
Valoración de los servicios: Variación 2008-2006



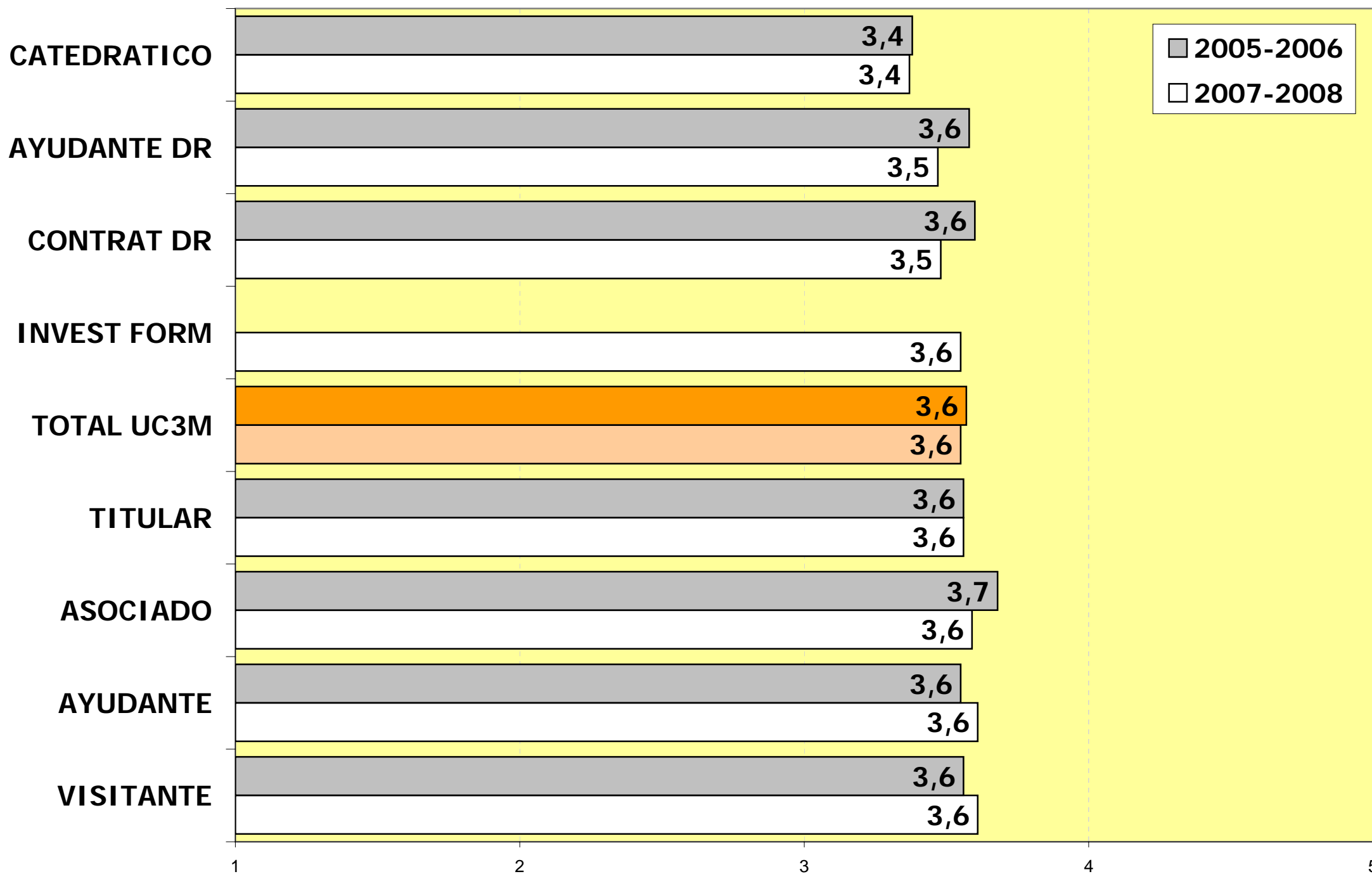
Media de satisfacción por Centro



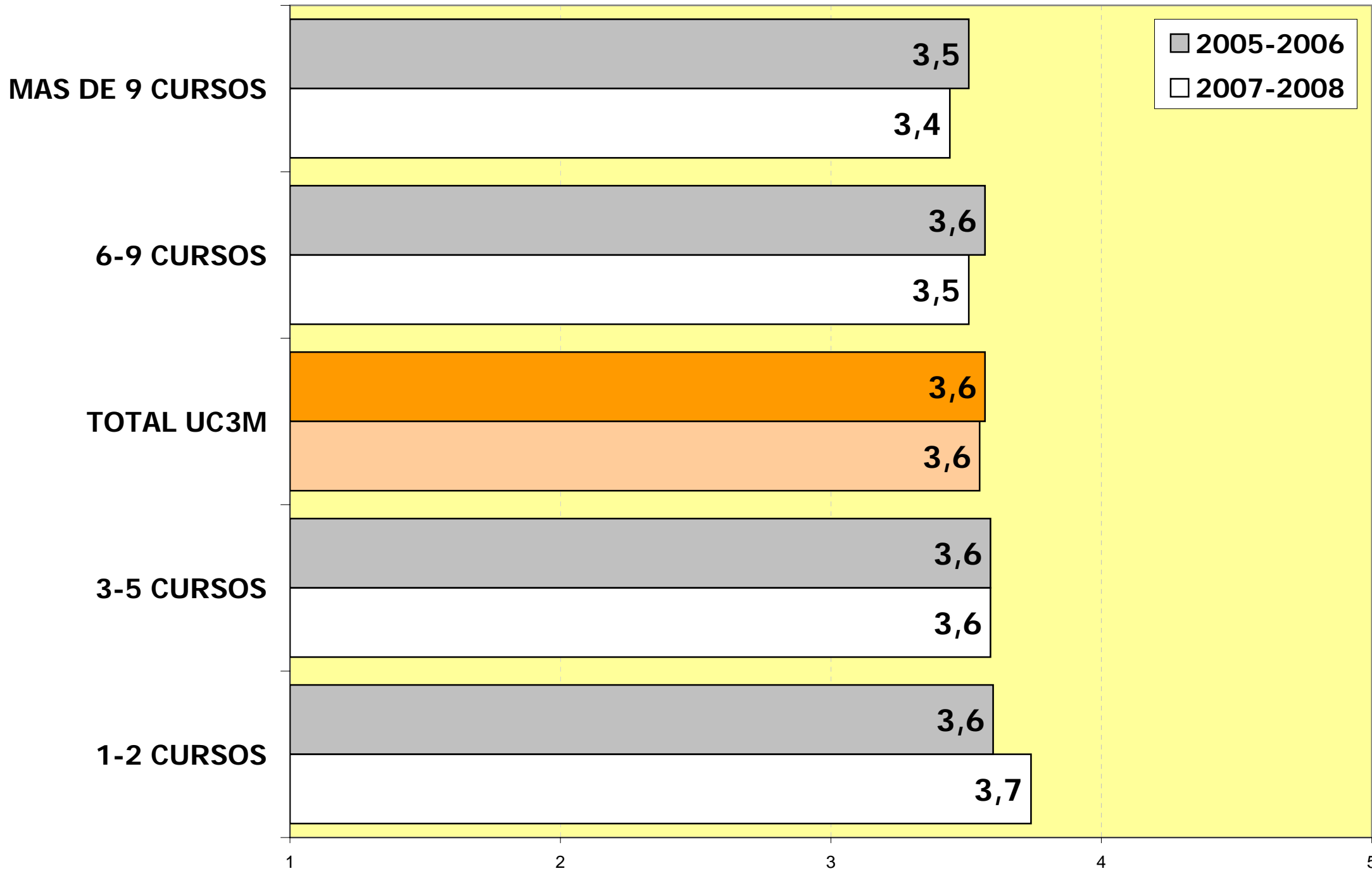
Media de satisfacción por Campus



Media de satisfacción por Categoría



Media de satisfacción por Antigüedad en la UC3M

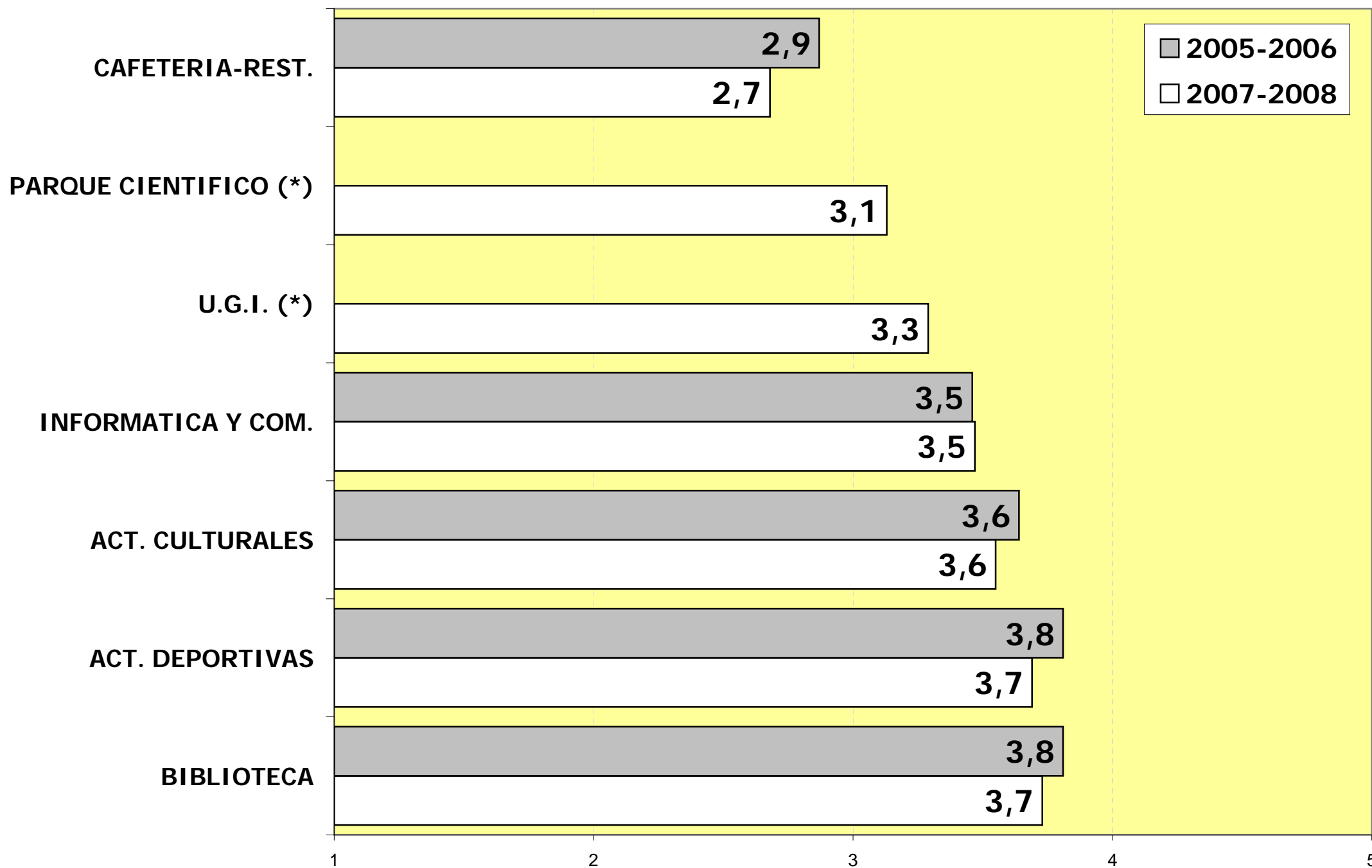


Indicadores 'transversales' de calidad percibida.- Para un conjunto -más o menos amplio- de servicios, utilizamos cinco indicadores indirectos, que denominamos 'transversales', de calidad percibida, definidos de la siguiente manera:

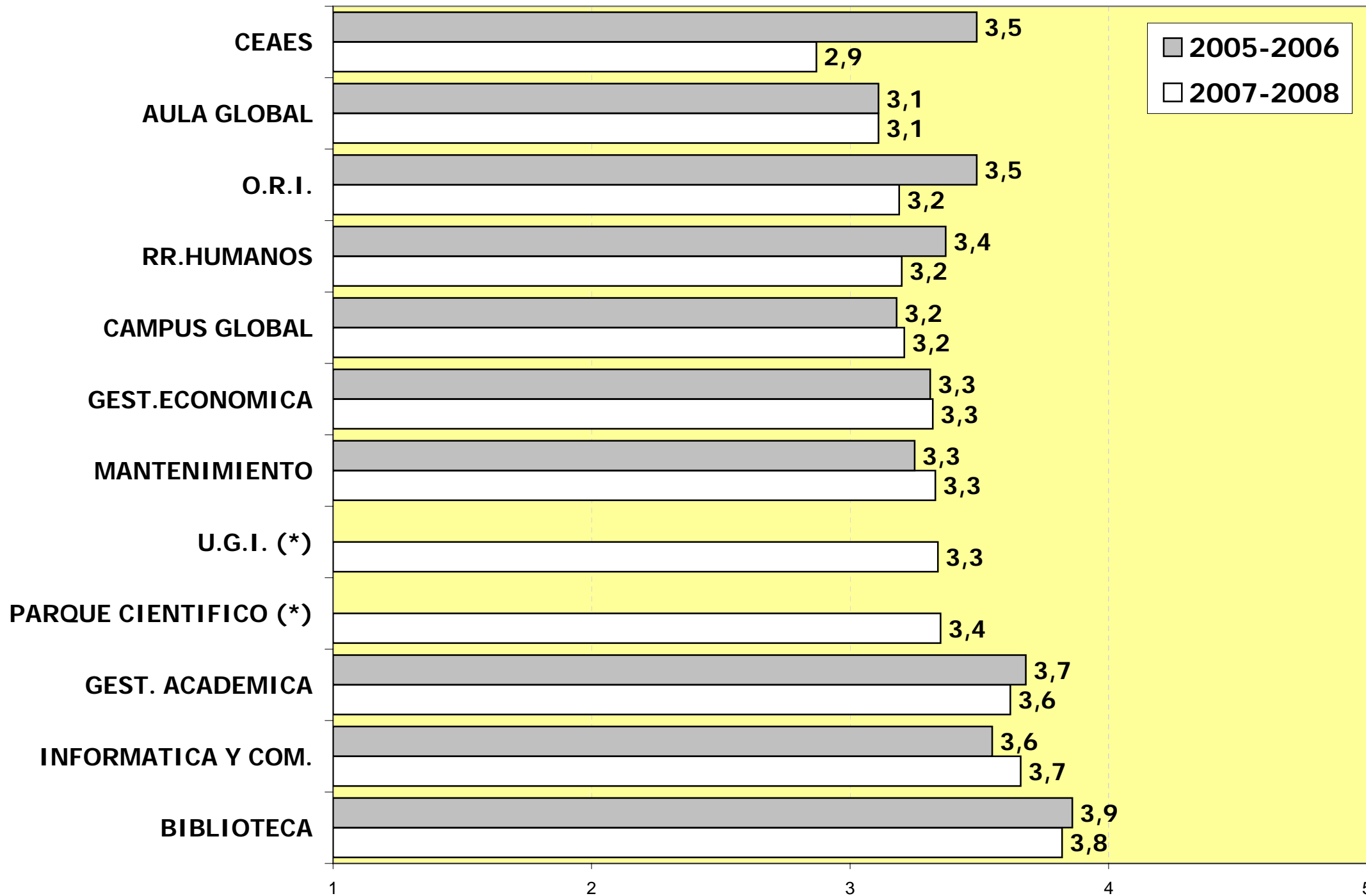
- **Adecuación de la oferta / gama de servicios** a las necesidades de sus usuarios. En términos promediados, la valoración tiende a la baja 0,16 puntos, siendo Cafetería-Restaurante el servicio que más empeora, pasando de 2,87 (2005-2006) a 2,68 (2007-2008), es decir, una pérdida de 0,19 puntos. El único servicio que no empeora es Informática y Comunicaciones.
- **Capacidad de respuesta del servicio ante las incidencias** que se producen. También retrocede, aunque más ligeramente (0,09 puntos). Los servicios que más retroceden se encuadran dentro de los servicios administrativos: CEAES (-0,62), ORI (-0,30) y Recursos Humanos (-0,17). Por el contrario, mejoran ligeramente Informática y Comunicaciones (+0,11) y Mantenimiento (+0,08).
- **Orientación de servicio del personal**, con respecto al usuario. Se mantiene, en conjunto, estable con una ligera reducción de -0,06 puntos; destacan, en sentido favorable, Informática y Comunicaciones (+0,23) y Cafetería-Restaurante (+0,20) y, en el lado negativo, CEAES (-0,57) y Reprografía (-0,25).
- **Orientación hacia la mejora de los responsables** del Servicio. También cede algo (-0,15), siendo Biblioteca el servicio que asume la práctica totalidad de esta caída (-0,17), ya que el resto de los servicios chequeados se mantiene estable.
- **Percepción de la evolución de la calidad de servicio.** En una escala de 1 a 5, Cafetería-Restaurante muestra la peor evolución, con una valoración de 2,84; el resto de los servicios puntúa por encima de tres, destacando claramente Biblioteca (3,57).

A continuación, el resumen gráfico:

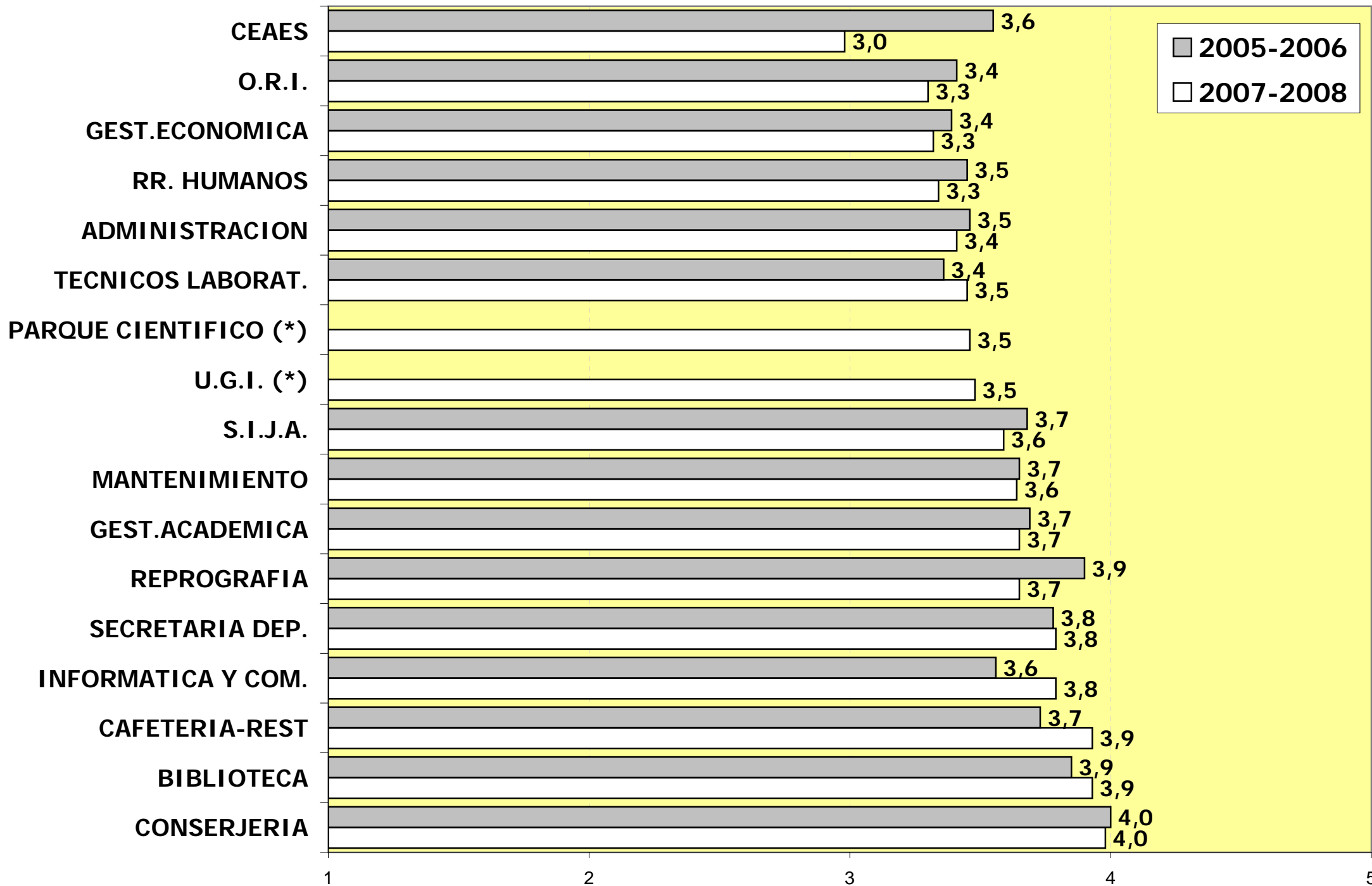
Valoración de la adecuación de la oferta de los servicios



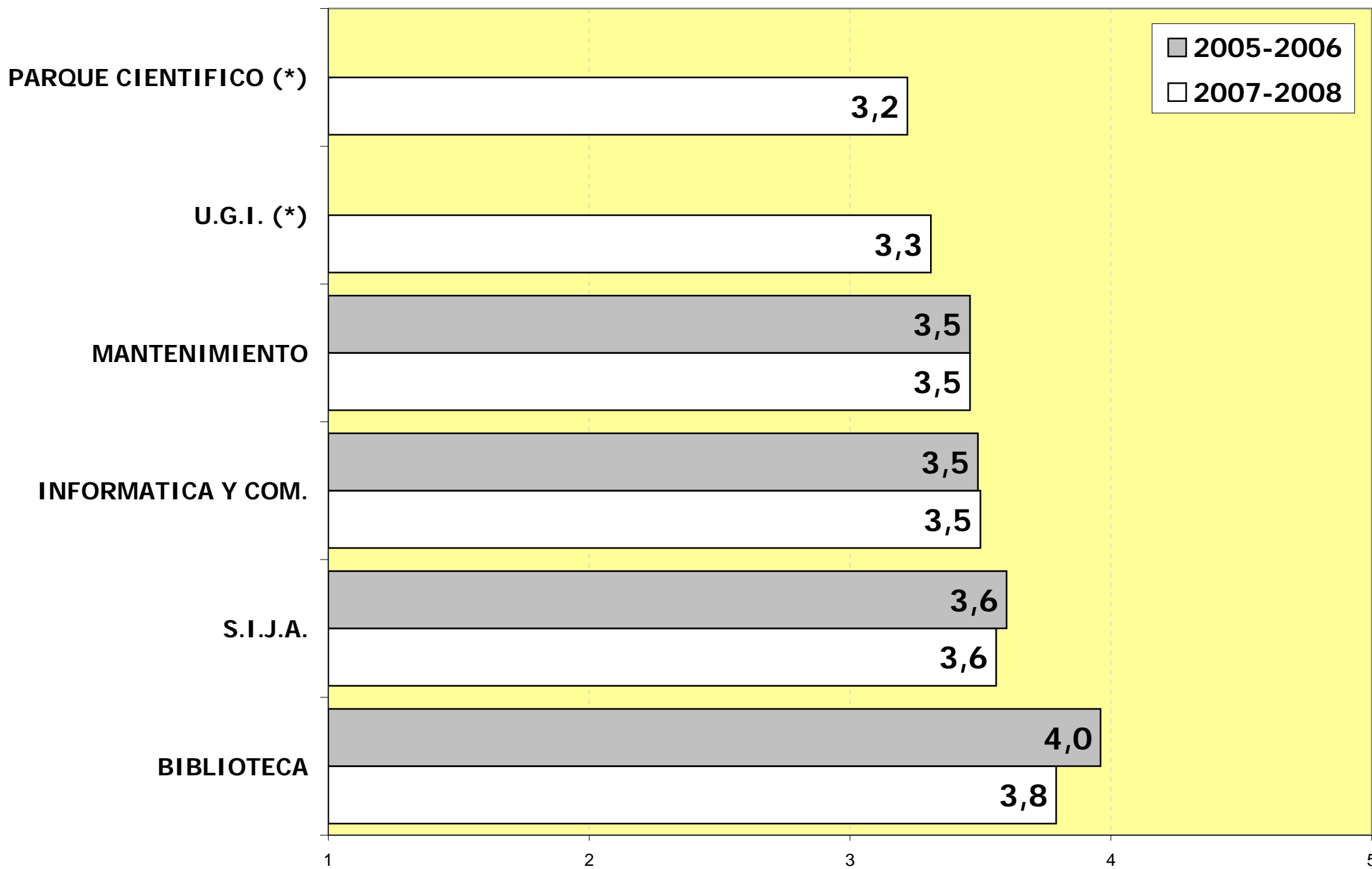
Respuesta ante incidencias de los servicios



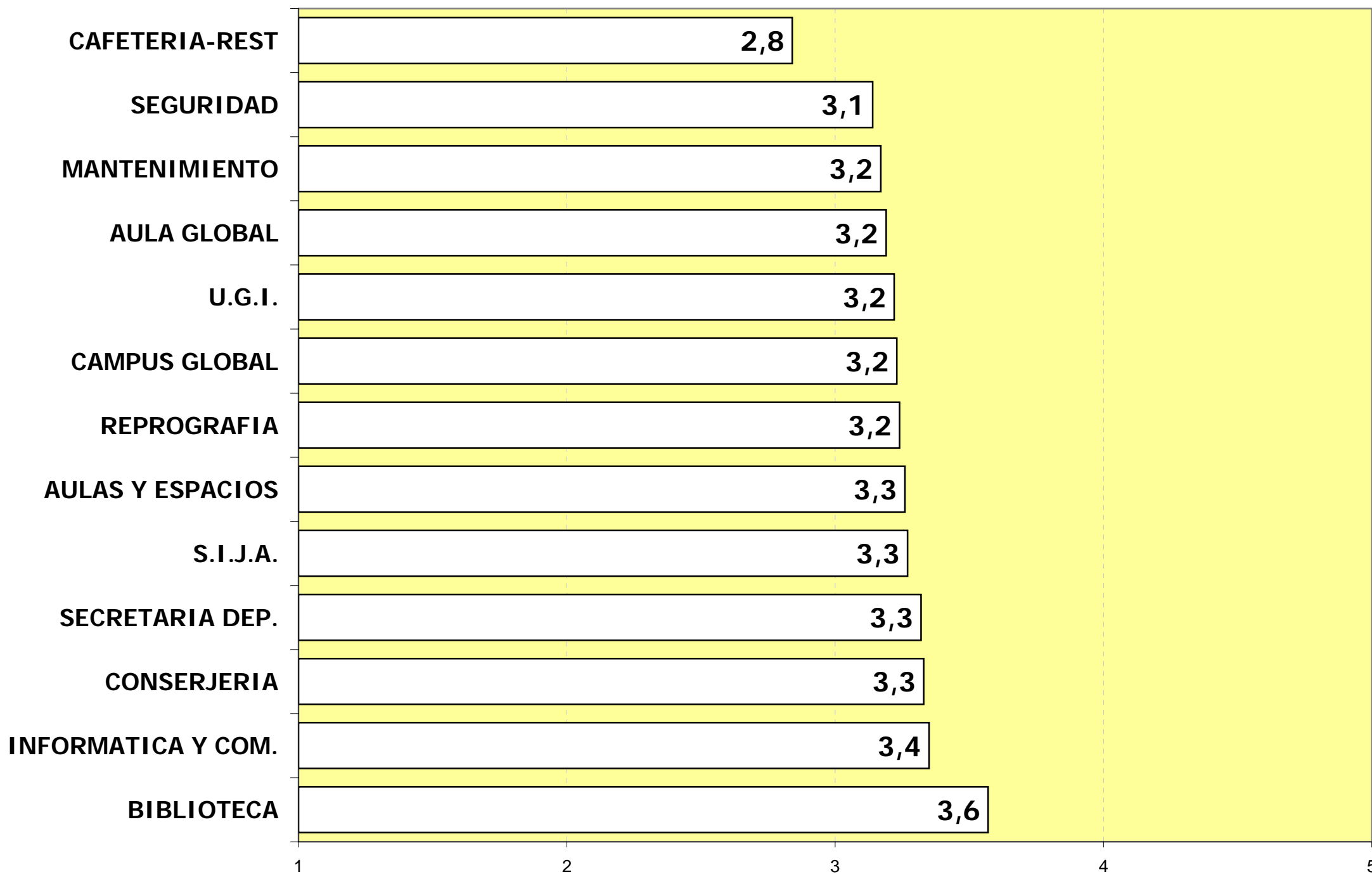
Orientación de servicio del personal de los servicios



Orientación a la mejora de los responsables de los servicios



Percepción de evolución de la calidad de los servicios



Incidentes críticos.- Nos referimos, bajo esta denominación, a un tipo de incidencias producidas que, a partir de los estudios cualitativos realizados, poseen una notable incidencia en la valoración del servicio afectado. Estas incidencias críticas se refieren a un cierto número de servicios, no a todos, y su detalle es el siguiente:

- Biblioteca.- "Ha necesitado algún material existente en los fondos de la biblioteca y no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo".
- Informática y Comunicaciones.- "Una 'caída' no programada de la red informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso".
- CASO.- "Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el CASO para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente."
- Aulas y espacios compartidos.- "Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba".
- Conserjería.- "Tras intentar localizar, sin éxito, a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayudas de terceros o dejarlo sin realizar".
- Seguridad y vigilancia.- "Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios poco habituales y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo".
- Cafetería.- "Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería".
- Gestión Económica.- "Algún pago (dietas, conferencias, proyectos...) se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto".
- Secretarías departamentales.- "Ha encontrado cerrada la Secretaría del Departamento (o Área) dentro del horario de funcionamiento".

La valoración de estos incidentes se realiza en tres opciones: no me ha sucedido, en el curso pasado, 'nunca', sólo '1-2 veces' o 'más veces'.

Analizando todos los servicios, Biblioteca (41%), Informática y Comunicaciones (50%) y las Secretarías departamentales (56%) menos libres de incidencias. Por el contrario, los servicios con menor tasa de incidentes son el CASO (74%), Aulas y espacios (70%) y Gestión Económica (68%). No obstante, Biblioteca sigue mejorando notablemente, ya que ha aumentado su tasa de 'nunca' en un 9,2% y disminuido la de 'más veces' en un -3,2% y la de '1-2 veces' en un -4,8%.

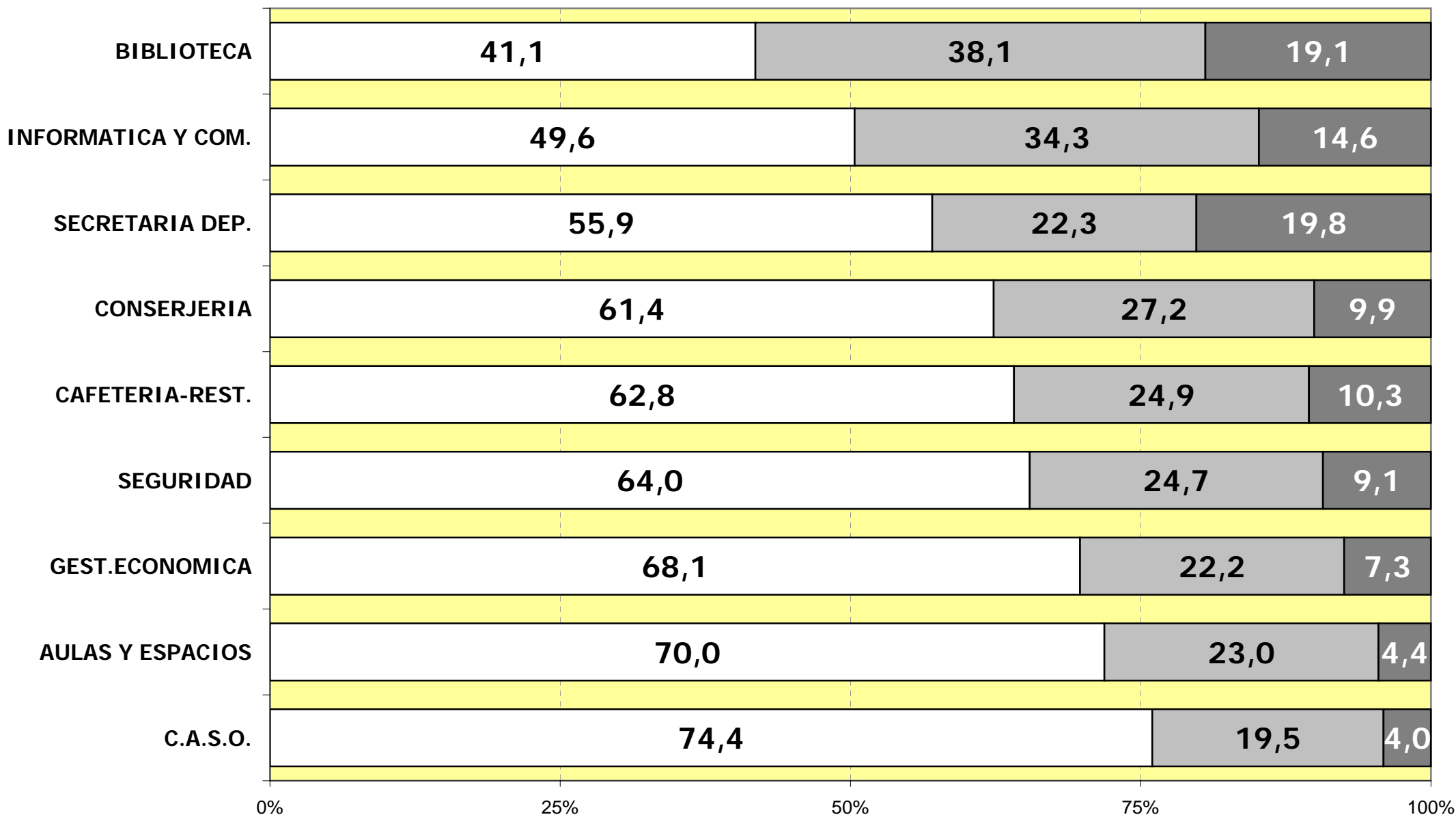
Como veremos en los gráficos, el servicio que más ha mejorado (más 'nunca'; menos 'más veces') es el Centro de Atención y Soporte-CASO, que aumenta su 'nunca' en un 13,2% y disminuye su 'más veces' en -5,9%; lidera, así, la clasificación, ya que está libre de incidencias para prácticamente el 75% de encuestados.

En sentido contrario, Conserjería ha visto aumentar un 2,5% su frecuencia de 'más veces' y disminuir en un -2,3% su tasa de 'nunca' (más un 1,4% la tasa de 1-2 veces).

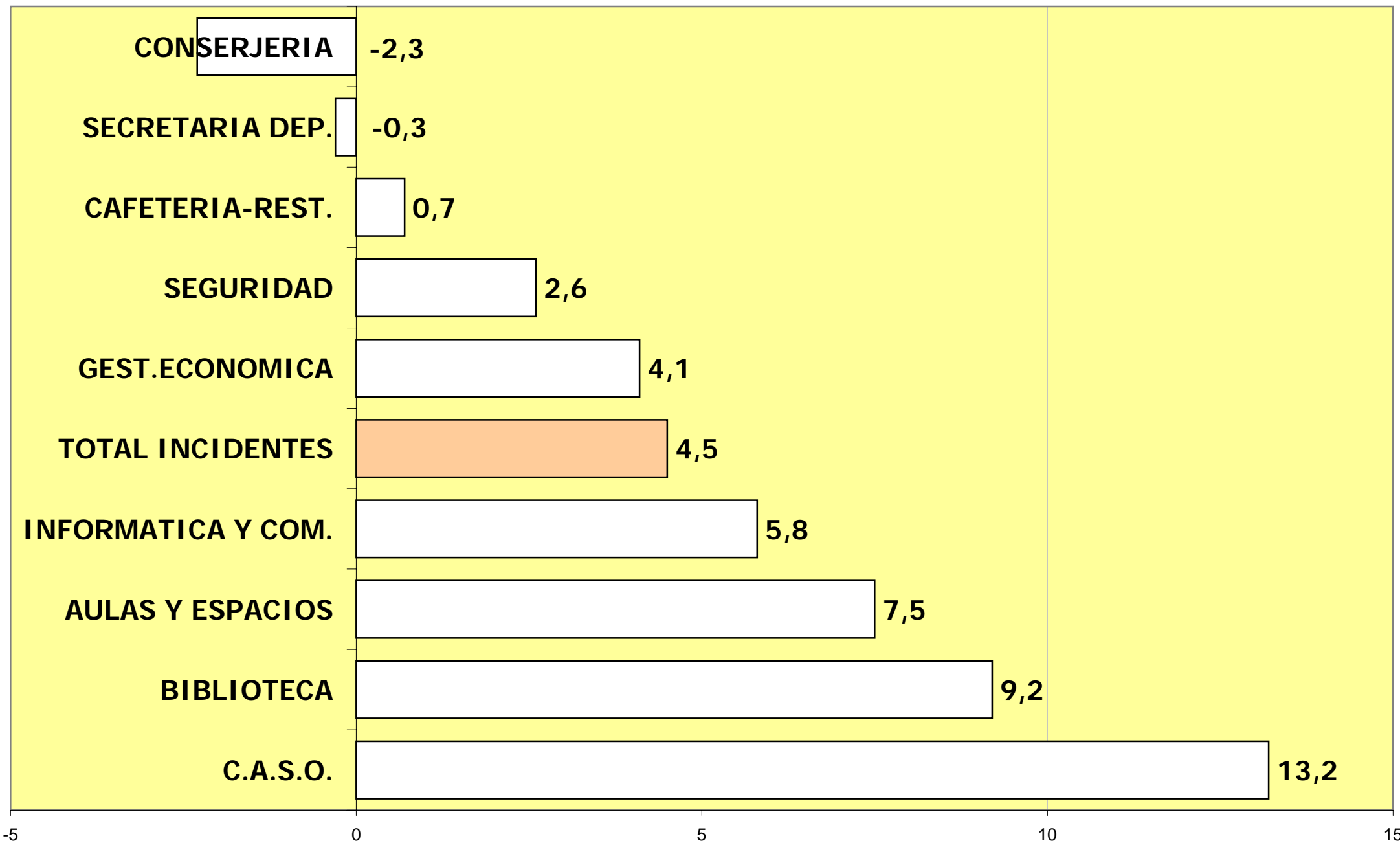
Ofrecemos la representación gráfica:

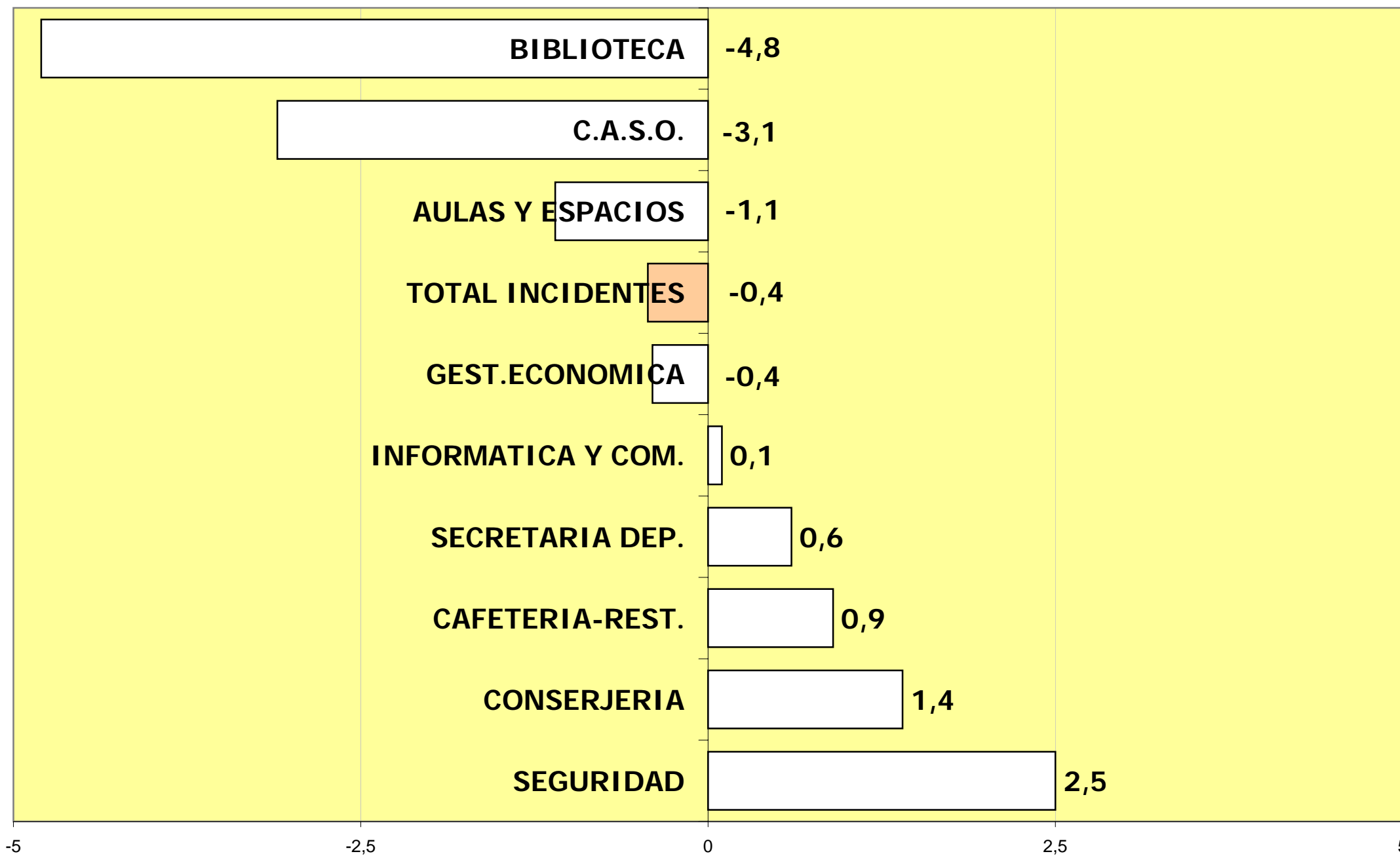
Incidentes críticos por servicio (%)

Nunca
 1-2 veces
 Más veces

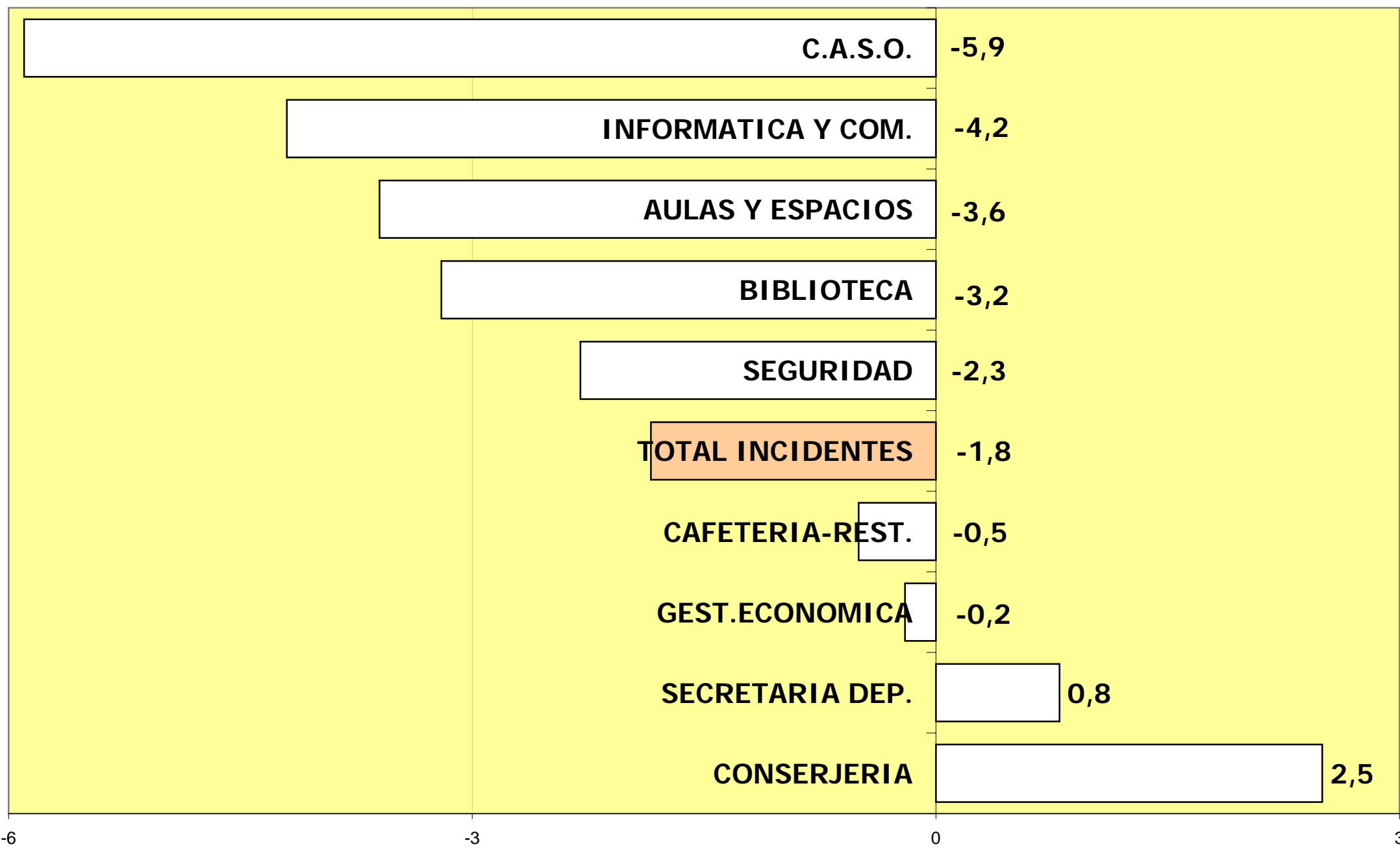


Incidentes críticos: Libres de incidentes



Incidentes críticos: Tasa de incidencias moderada

Incidentes críticos: Tasa de incidentes elevada



RESÚMENES DE SERVICIO

Para aligerar el documento y como ya hemos explicado antes, hemos generado una Ficha de Servicio más completa / compleja, por lo que no creemos necesario -más bien un insulto a la inteligencia de lector- destacar por escrito las conclusiones o rasgos más descriptivos, dado que ya van incluidos en la ficha.

Asimismo, incorporamos dos gráficos con la valoración de cada indicador en el conjunto de la UC3M y la de la satisfacción global para cada Centro de servicio.

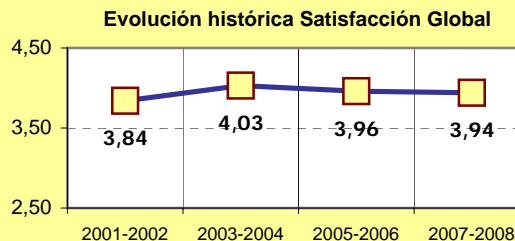
BIBLIOTECA

BIBLIOTECA

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

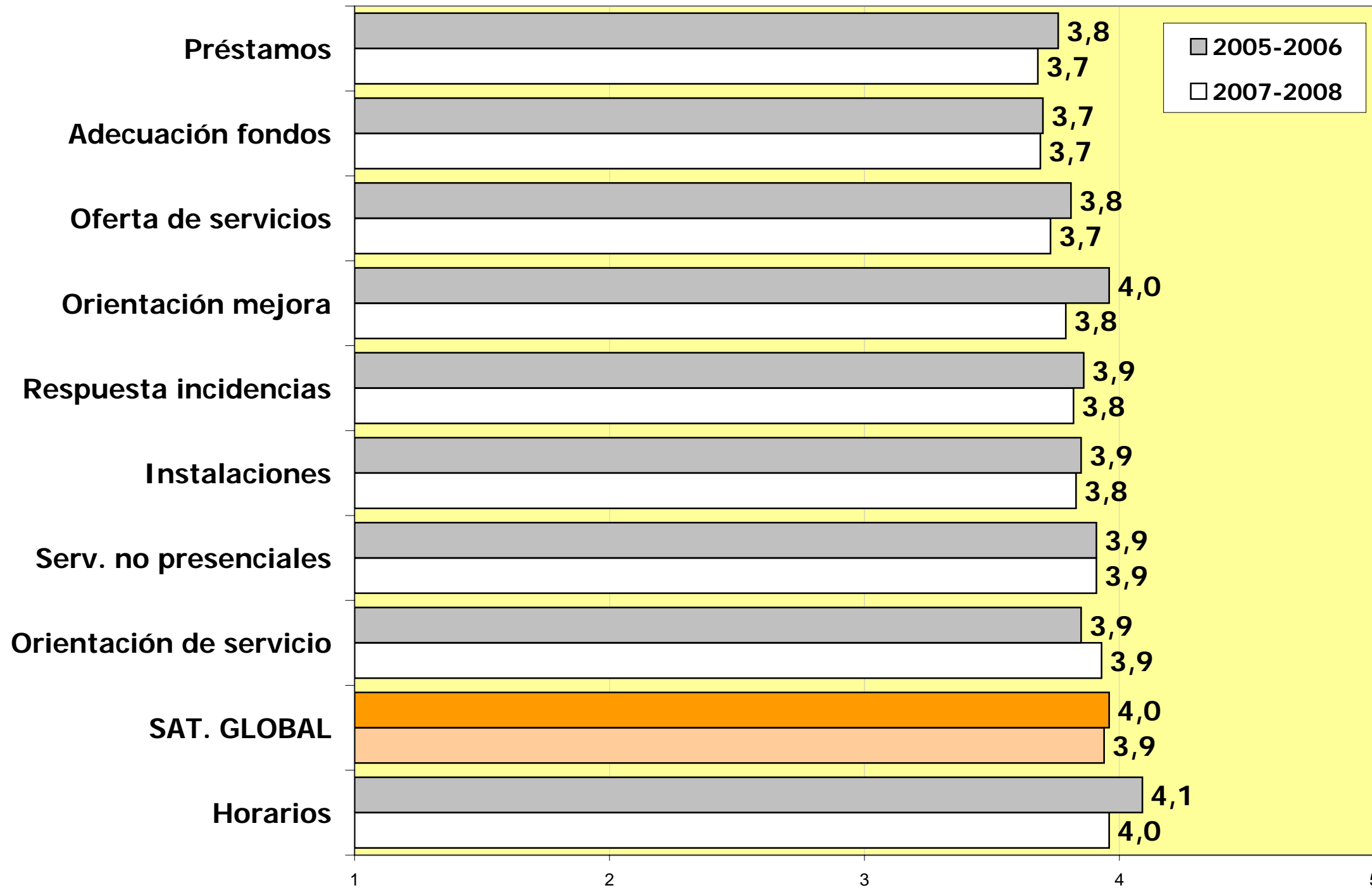
Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	97%	25%	Horarios	2005-2006	3,96	3,66
2007-2008	97%	23%	Orientación de servicio	2007-2008	3,94	3,57
Evolución	0%	-2%		Evolución	-0,02	-0,09
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	María Moliner (G)		
2005-2006	98%	32%	Política y gestión de préstamos	2005-2006	3,89	3,58
2007-2008	97%	31%	Adecuación de los fondos	2007-2008	3,89	3,52
Evolución	-1%	0%	Gama/Oferta de servicios	Evolución	0,00	-0,06
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Concepción Arenal (G)		
2005-2006	94%	25%	Concepción Arenal, Rey Pastor	2005-2006	4,11	3,87
2007-2008	97%	33%	Titular, Ayudante Dr., Ayudante	2007-2008	4,10	3,81
Evolución	3%	9%		Evolución	-0,01	-0,06
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	Rey Pastor (L)		
2005-2006	98%	15%	Menéndez Pidal, María Moliner	2005-2006	3,98	3,63
2007-2008	97%	11%	Asociado, Visitante, Catedrático	2007-2008	3,98	3,57
Evolución	-1%	-4%		Evolución	0,00	-0,06
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Menéndez Pidal (C)		
2005-2006	100%	40%		2005-2006	3,88	3,80
2007-2008	100%	27%		2007-2008	3,85	3,48
Evolución	0%	-13%		Evolución	-0,03	-0,32

Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

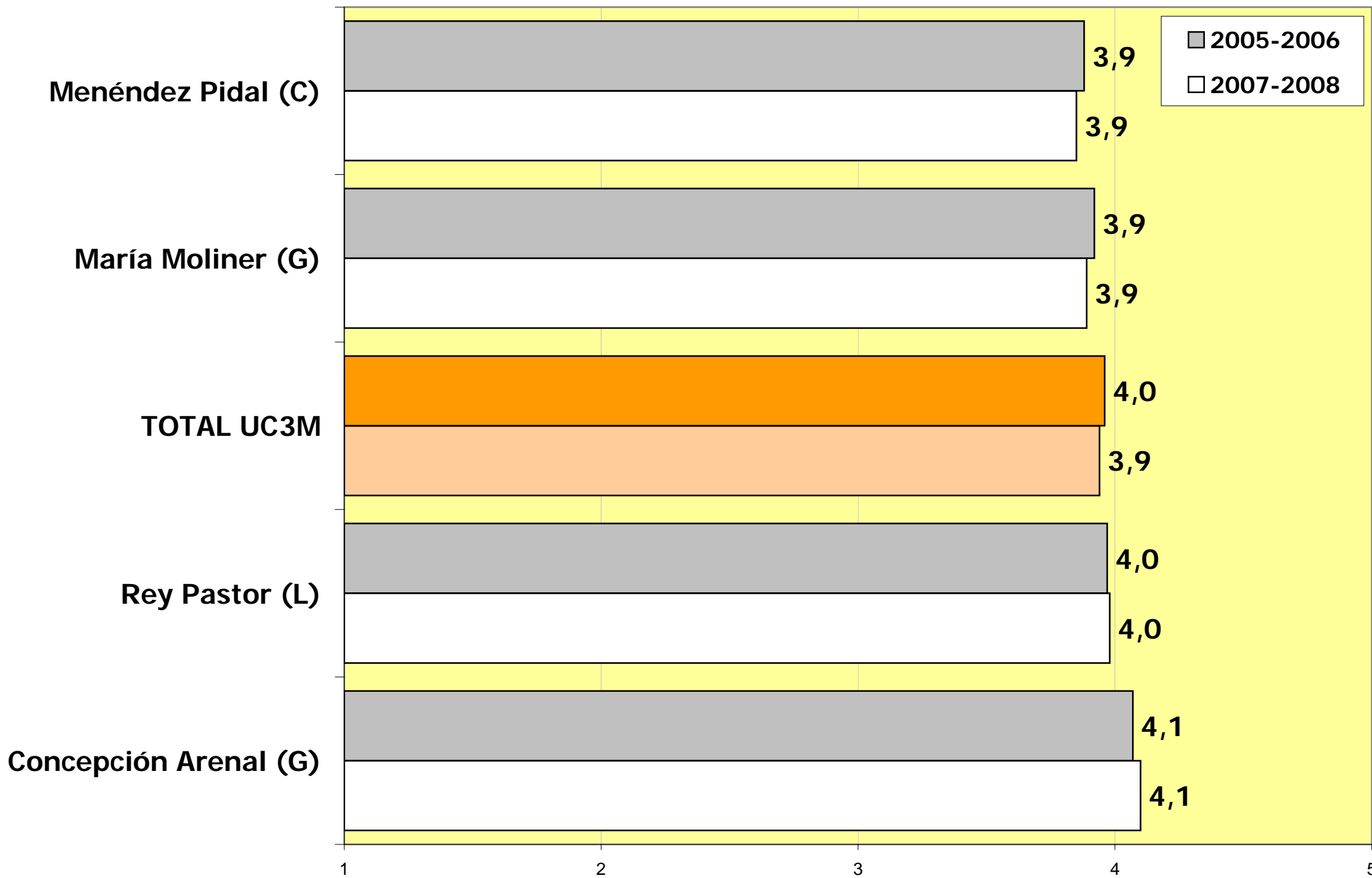


Atributos de calidad	Horarios	Orientación de servicio	Serv.no presenciales	Instalaciones	Respuesta ante incidencias	Orientación a la mejora	Oferta de servicios	Adecuación fondos	Préstamos
2005-2006	4,09	3,85	3,91	3,85	3,86	3,96	3,81	3,70	3,76
2007-2008	3,96	3,93	3,91	3,83	3,82	3,79	3,73	3,69	3,68
Tendencia	-0,13	0,08	0,00	-0,02	-0,04	-0,17	-0,08	-0,01	-0,08

Indicadores de calidad: BIBLIOTECA



Indicadores de calidad: BIBLIOTECA (Centros)



PARQUE CIENTÍFICO

Calidad percibida en los servicios universitarios

FICHAS DE SERVICIO

O.T.R.I. (1) Parque Científico

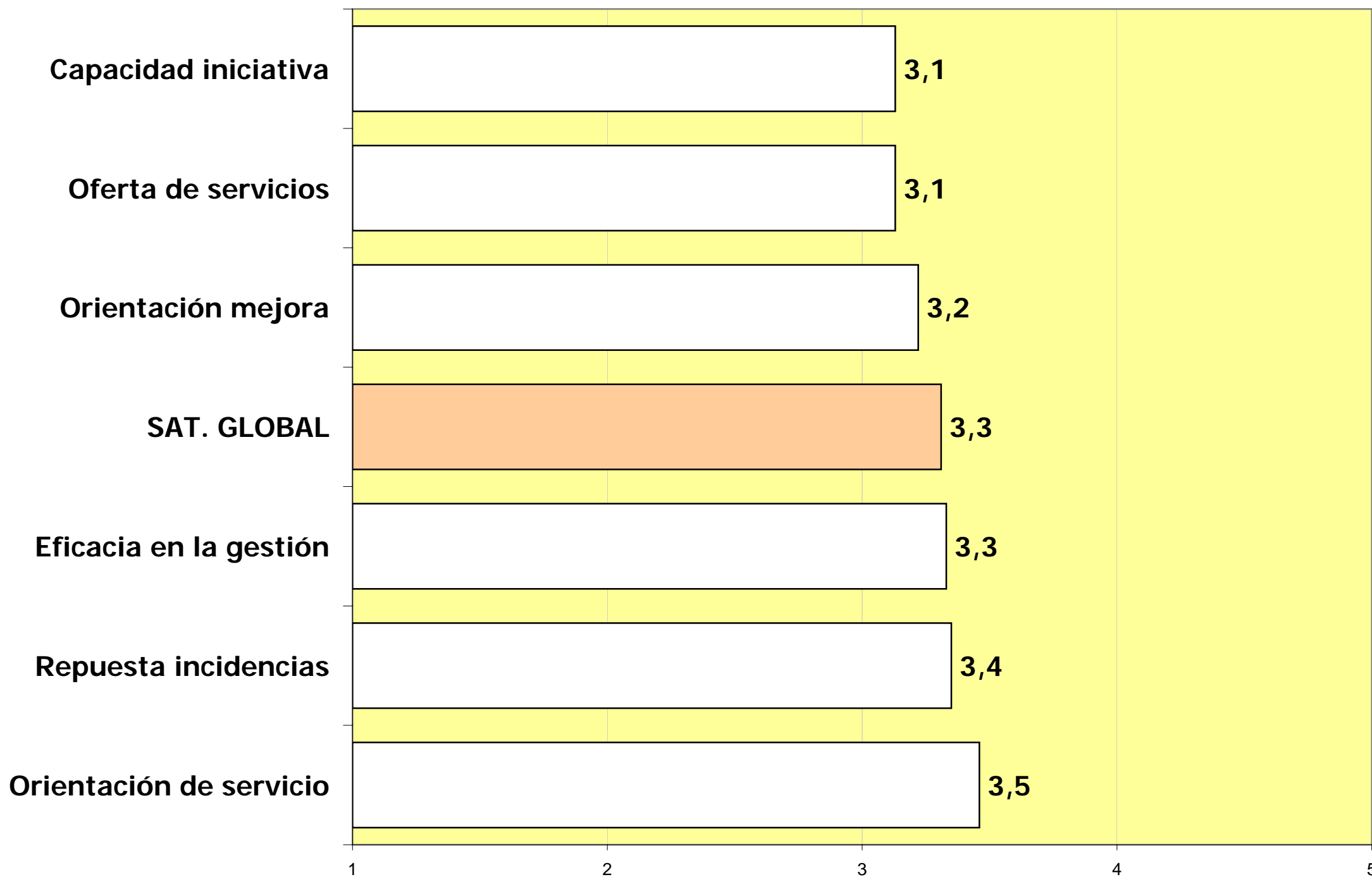
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

No evaluado en 2005-2006

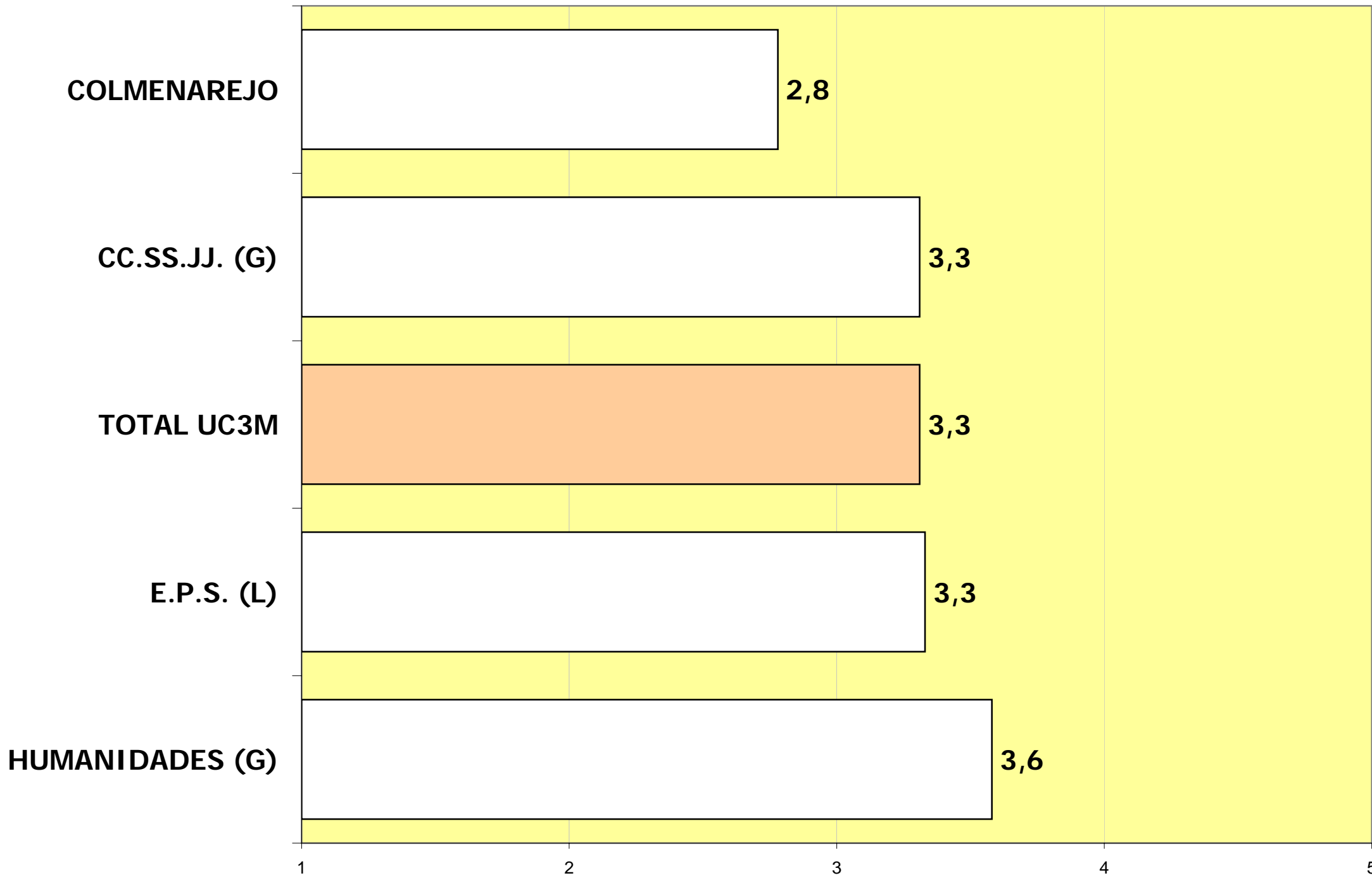
Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	N/D	N/D	Orientación de servicio	2005-2006	N/D	N/D
2007-2008	N/D	N/D		2007-2008	3,31	N/D
Evolución				Evolución		
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	N/D	N/D	Capacidad de iniciativa	2005-2006	N/D	N/D
2007-2008	N/D	N/D	Gama/Oferta de servicios	2007-2008	3,31	N/D
Evolución			Orientación hacia la mejora	Evolución		
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	N/D	N/D	Humanidades	2005-2006	N/D	N/D
2007-2008	N/D	N/D	Ayudante Dr., Ayudante	2007-2008	3,58	N/D
Evolución			1-2 cursos	Evolución		
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	N/D	N/D	Colmenarejo	2005-2006	N/D	N/D
2007-2008	N/D	N/D	Asociado, Visitante, Catedrático	2007-2008	3,33	N/D
Evolución			6-9 cursos	Evolución		
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	N/D	N/D		2005-2006	N/D	N/D
2007-2008	N/D	N/D		2007-2008	2,78	N/D
Evolución				Evolución		

Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total
 Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Repuesta ante incidencias	Eficacia en la gestión	Orientación a la mejora	Oferta de servicios	Capacidad de iniciativa
2005-2006	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
2007-2008	3,46	3,35	3,33	3,22	3,13	3,13

Indicadores de calidad: PARQUE CIENTIFICO (no chequeado 2005-2006)

Indicadores de calidad: PARQUE CIENTIFICO (Centros)



UNIDAD DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E INSTITUTOS – UGI

Calidad percibida en los servicios universitarios

FICHAS DE SERVICIO

Unidas Gest. y Eval. Investigación e Institutos (U.G.I.)

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

No evaluado en 2005-2006

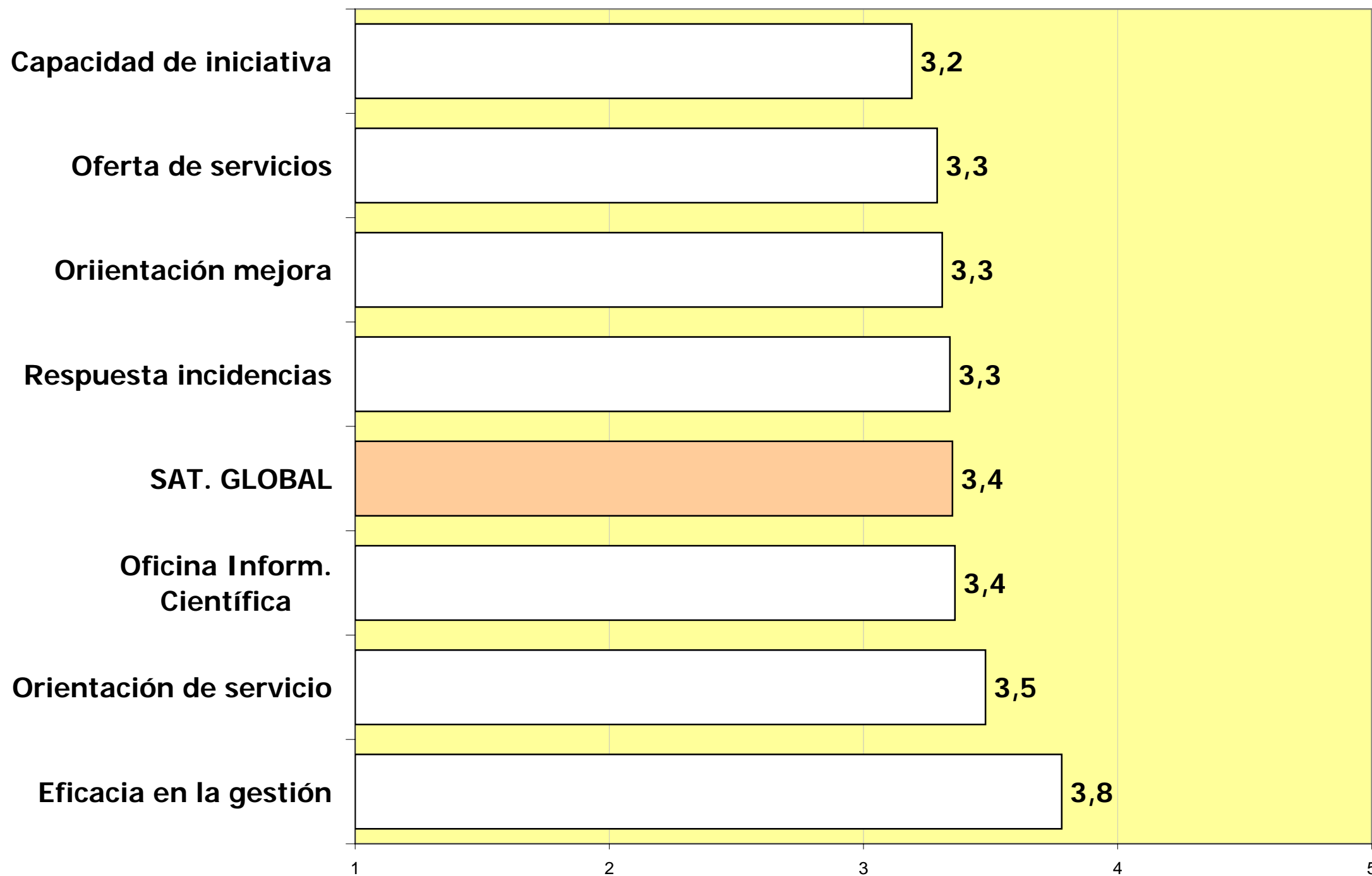
Nota.- Los valores de 2005-2006 corresponden a la O.T.R.I., por lo que se ofrecen sólo a título informativo.

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	75%	9%	Eficacia en la gestión	2005-2006	3,44	3,29
2007-2008	37%	4%	Orientación de servicio	2007-2008	3,35	3,22
Evolución	-39%	-5%		Evolución	-0,09	-0,07
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	69%	13%	Capacidad de iniciativa	2005-2006	3,45	3,25
2007-2008	34%	4%	Gama/Oferta de servicios	2007-2008	3,34	3,21
Evolución	-35%	-10%		Evolución	-0,11	-0,04
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	85%	5%	E.P.S.	2005-2006	3,94	3,64
2007-2008	41%	3%	Ayudante Dr., Visitante	2007-2008	3,39	3,53
Evolución	-43%	-1%	1-5 cursos	Evolución	-0,55	-0,11
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	77%	8%	Colmenarejo	2005-2006	3,31	3,21
2007-2008	39%	5%	Ayudante	2007-2008	3,41	3,24
Evolución	-38%	-3%		Evolución	0,10	0,03
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	83%	0%		2005-2006	3,15	3,08
2007-2008	32%	3%		2007-2008	2,80	2,60
Evolución	-51%	3%		Evolución	-0,35	-0,48

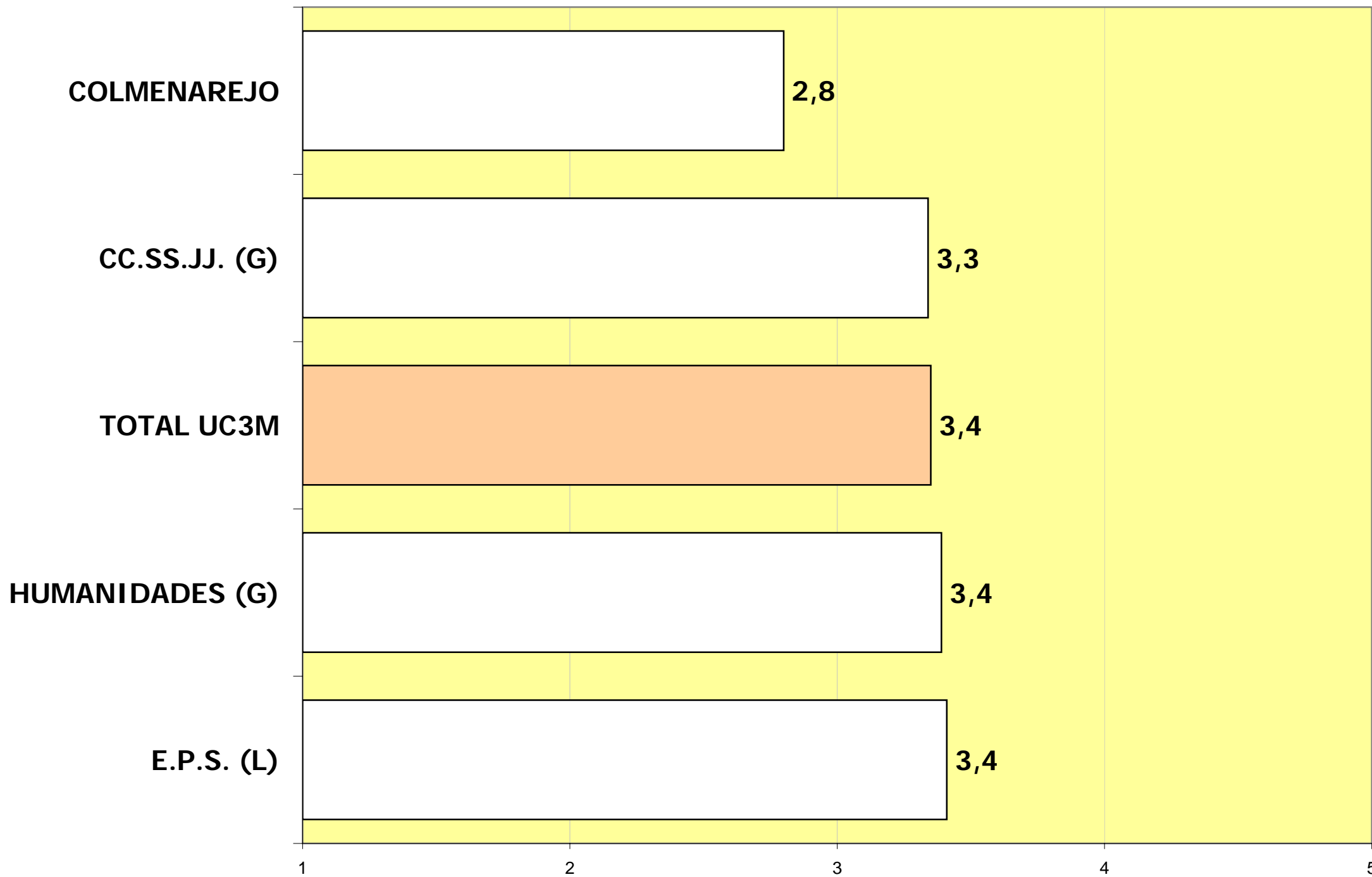
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total
Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Eficacia en la gestión	Orientación de servicio	Oficina Inform. Científica	Respuesta ante incidencias	Orientación a la mejora	Oferta de servicios	Capacidad de iniciativa
2005-2006	3,51	3,58	N/D	3,46	3,45	3,44	3,19
2007-2008	3,78	3,48	3,36	3,34	3,31	3,29	3,19
Tendencia	0,27	-0,10		-0,12	-0,14	-0,15	0,00

Nota.- Los valores de 2005-2006 corresponden a la O.T.R.I., por lo que se ofrecen sólo a título informativo.

Indicadores de calidad: U.G.I. (no chequeado 2005-2006)

Indicadores de calidad: U.G.I. (Centros)



'CAMPUS GLOBAL'

Campus Global

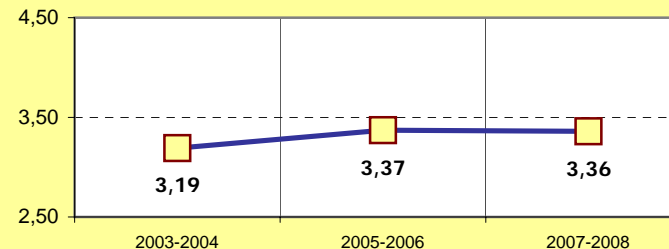
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	96%	37%	Utilidad	2005-2006	3,37	3,48
2007-2008	99%	40%		2007-2008	3,36	3,22
Evolución	3%	3%		Evolución	-0,01	-0,26
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	94%	38%	Respuesta ante incidencias	2005-2006	3,45	3,47
2007-2008	99%	37%	Diseño y funcionamiento	2007-2008	3,46	3,21
Evolución	4%	-1%		Evolución	0,01	-0,26
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	97%	37%	E.P.S.	2005-2006	3,38	3,44
2007-2008	98%	51%	Asociado, Contrat.Dr., Ayudante	2007-2008	3,34	3,53
Evolución	1%	14%		Evolución	-0,04	0,09
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	97%	36%	Colmenarejo	2005-2006	3,34	3,52
2007-2008	100%	36%	Ayudante Dr., Titular	2007-2008	3,33	3,24
Evolución	2%	0%	1-2 cursos	Evolución	-0,01	-0,28
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	97%	11%		2005-2006	3,09	3,29
2007-2008	100%	54%		2007-2008	3,11	2,60
Evolución	3%	43%		Evolución	0,02	-0,69

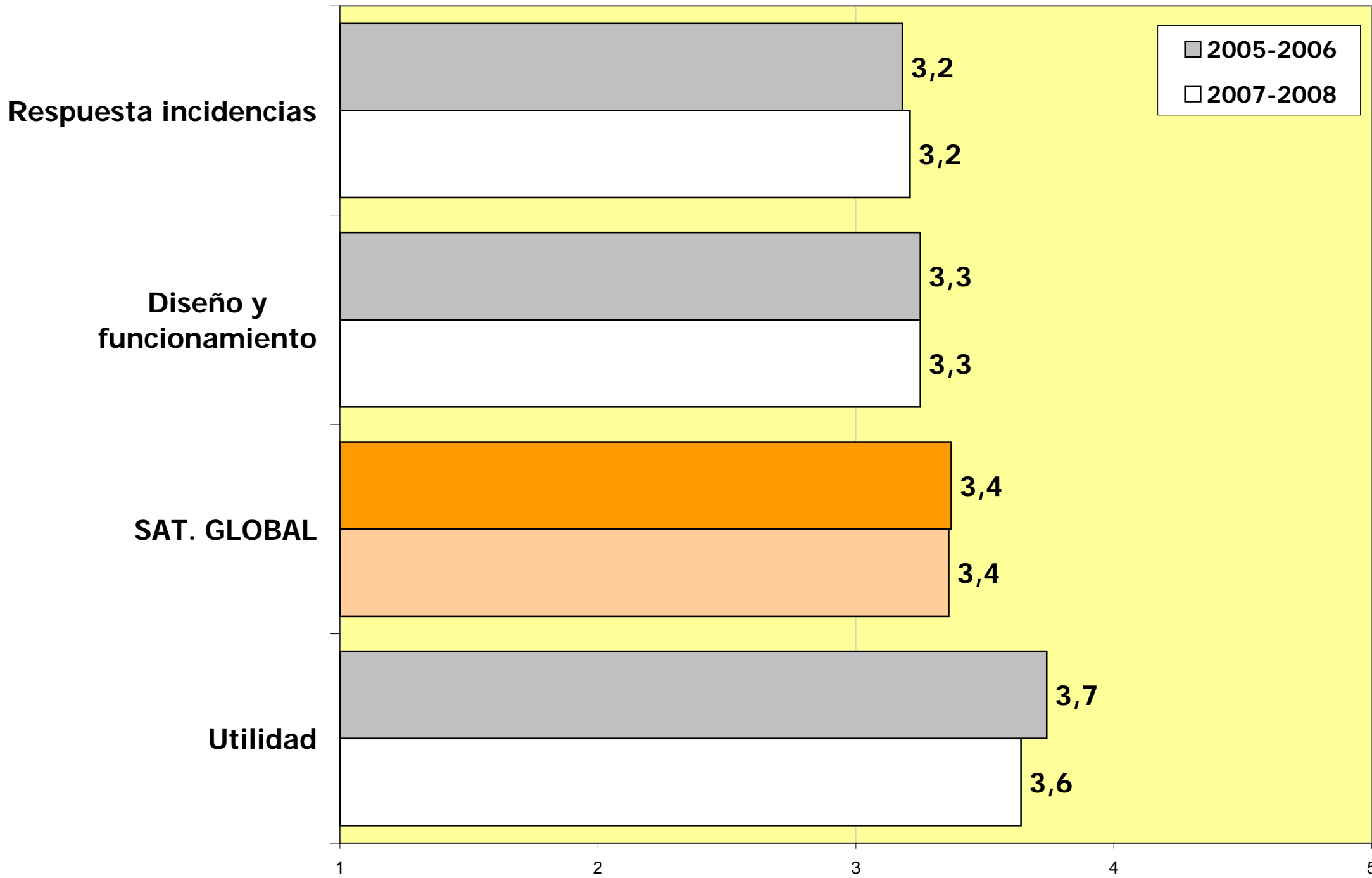
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Utilidad	Diseño y funcionamiento	Respuesta ante incidencias
2005-2006	3,74	3,25	3,18
2007-2008	3,64	3,25	3,21
Tendencia	-0,10	0,00	0,03

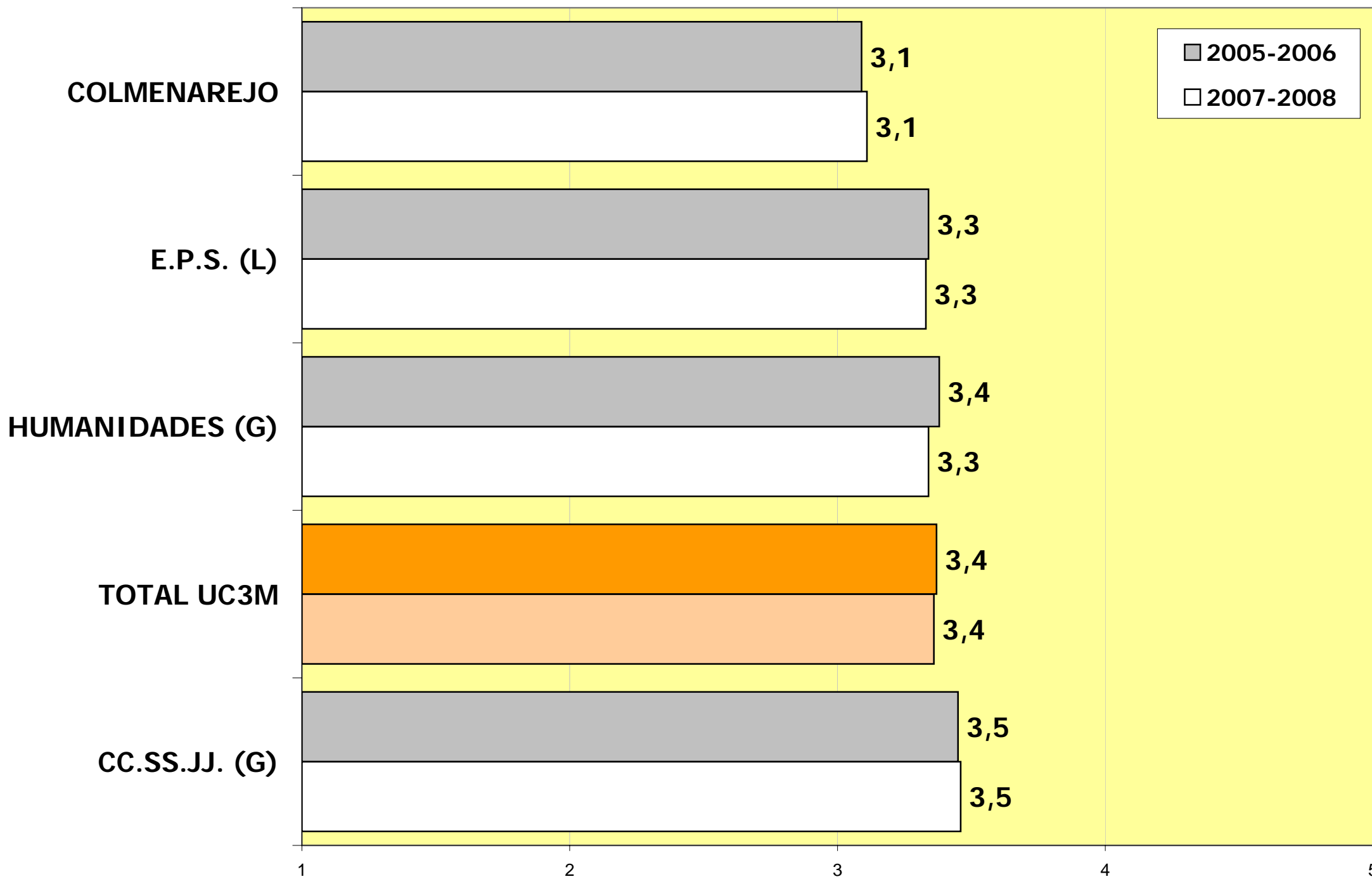
Evolución histórica Satisfacción Global



Indicadores de calidad: CAMPUS GLOBAL



Indicadores de calidad: CAMPUS GLOBAL (Centros)



'AULA GLOBAL'

Aula Global

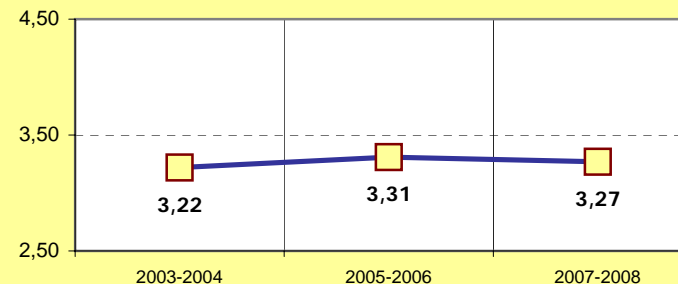
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	93%	36%	Utilidad	2005-2006	3,31	3,42
2007-2008	97%	38%		2007-2008	3,27	3,19
Evolución	4%	2%		Evolución	-0,04	-0,23
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	92%	33%	Resto atributos	2005-2006	3,40	3,38
2007-2008	96%	35%		2007-2008	3,41	3,31
Evolución	4%	2%		Evolución	0,01	-0,07
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	92%	34%	CC.SS.JJ.	2005-2006	3,36	3,37
2007-2008	98%	41%	Visitante, Contrat.Dr., Asociado	2007-2008	3,19	2,99
Evolución	5%	8%	1-5 cursos	Evolución	-0,17	-0,38
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	94%	38%	Colmenarejo	2005-2006	3,24	3,50
2007-2008	97%	38%	Catedrático, Titular	2007-2008	3,24	3,15
Evolución	3%	0%	Más de 9 cursos	Evolución	0,00	-0,35
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	97%	14%		2005-2006	3,15	3,20
2007-2008	97%	51%		2007-2008	2,97	3,12
Evolución	0%	37%		Evolución	-0,18	-0,08

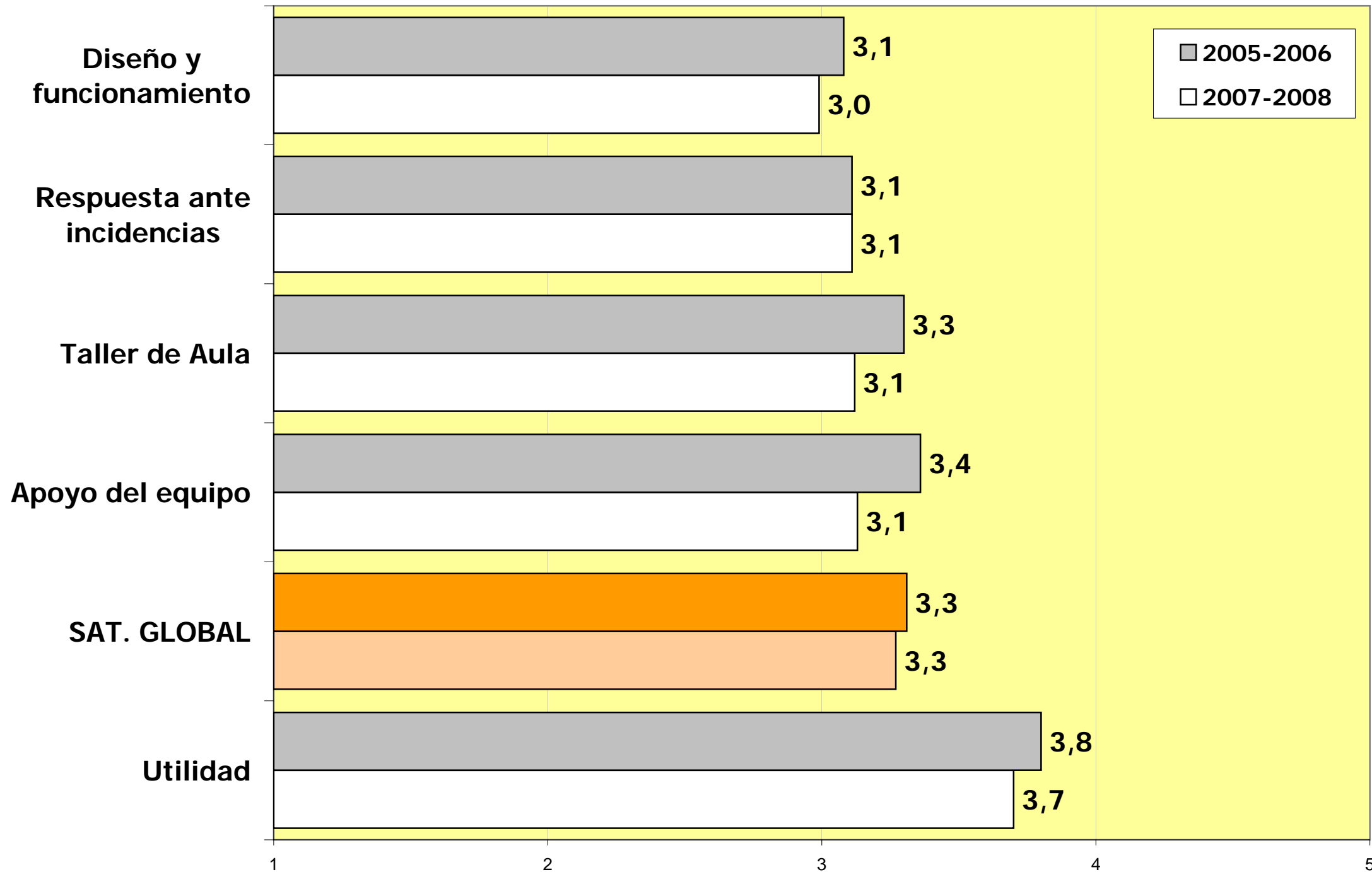
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Utilidad	Apoyo y colaboración	Taller de Aula	Respuesta ante incidencias	Diseño y funcionamiento
2005-2006	3,86	3,40	3,31	3,20	3,22
2007-2008	3,70	3,13	3,12	3,11	2,99
Tendencia	-0,16	-0,27	-0,19	-0,09	-0,23

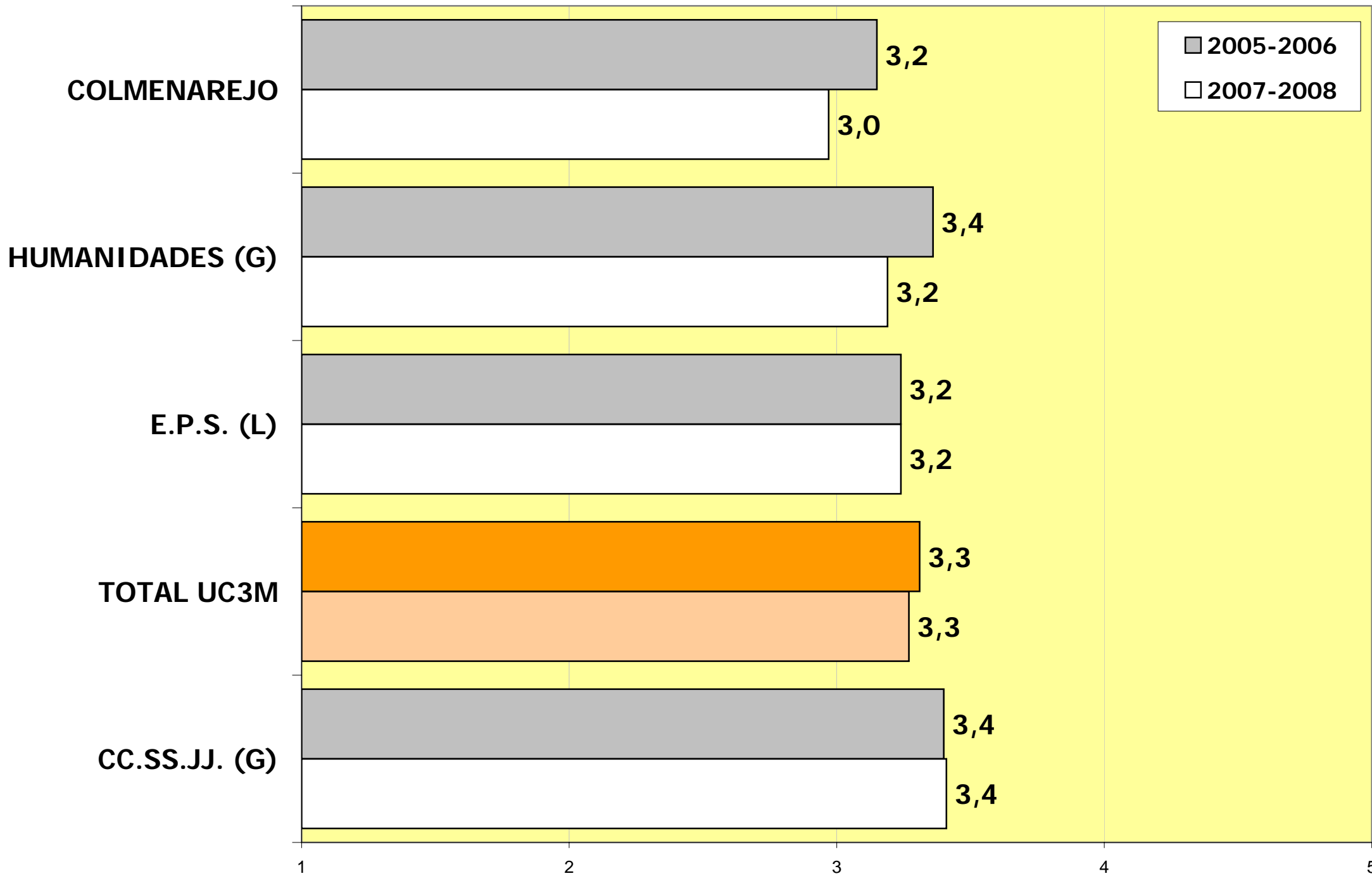
Evolución histórica Satisfacción Global



Indicadores de calidad: AULA GLOBAL



Indicadores de calidad: AULA GLOBAL (Centros)



INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

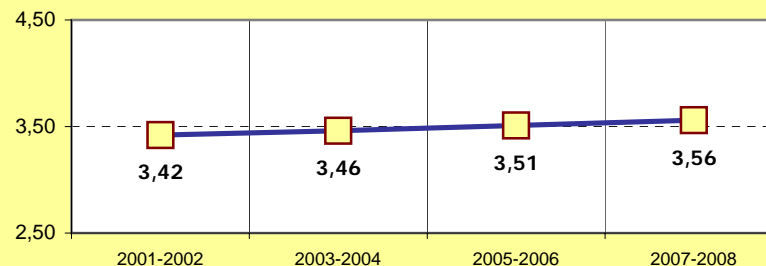
Informática y Comunicaciones

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	95%	27%	Orientación de servicio	2005-2006	3,51	3,34
2007-2008	98%	24%	Telefonía	2007-2008	3,56	3,35
Evolución	3%	-3%	Respuesta ante incidencias	Evolución	0,05	0,01
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	96%	27%	Horarios	2005-2006	3,61	3,34
2007-2008	95%	24%	Software, dispositivos y aplicac.	2007-2008	3,60	3,31
Evolución	-1%	-4%	Gama/Oferta de servicios	Evolución	-0,01	-0,03
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	95%	29%	Humanidades	2005-2006	3,75	3,45
2007-2008	99%	35%	Ayudante, Investigador en Form.	2007-2008	3,71	3,52
Evolución	4%	5%	1-2 cursos	Evolución	-0,04	0,07
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	94%	25%	Colmenarejo, E.P.S.	2005-2006	3,40	3,32
2007-2008	100%	20%	Contratado Dr., Catedrático	2007-2008	3,49	3,33
Evolución	6%	-5%	Más de 9 cursos	Evolución	0,09	0,01
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	97%	9%		2005-2006	3,21	3,07
2007-2008	100%	32%		2007-2008	3,47	3,31
Evolución	3%	24%		Evolución	0,26	0,24

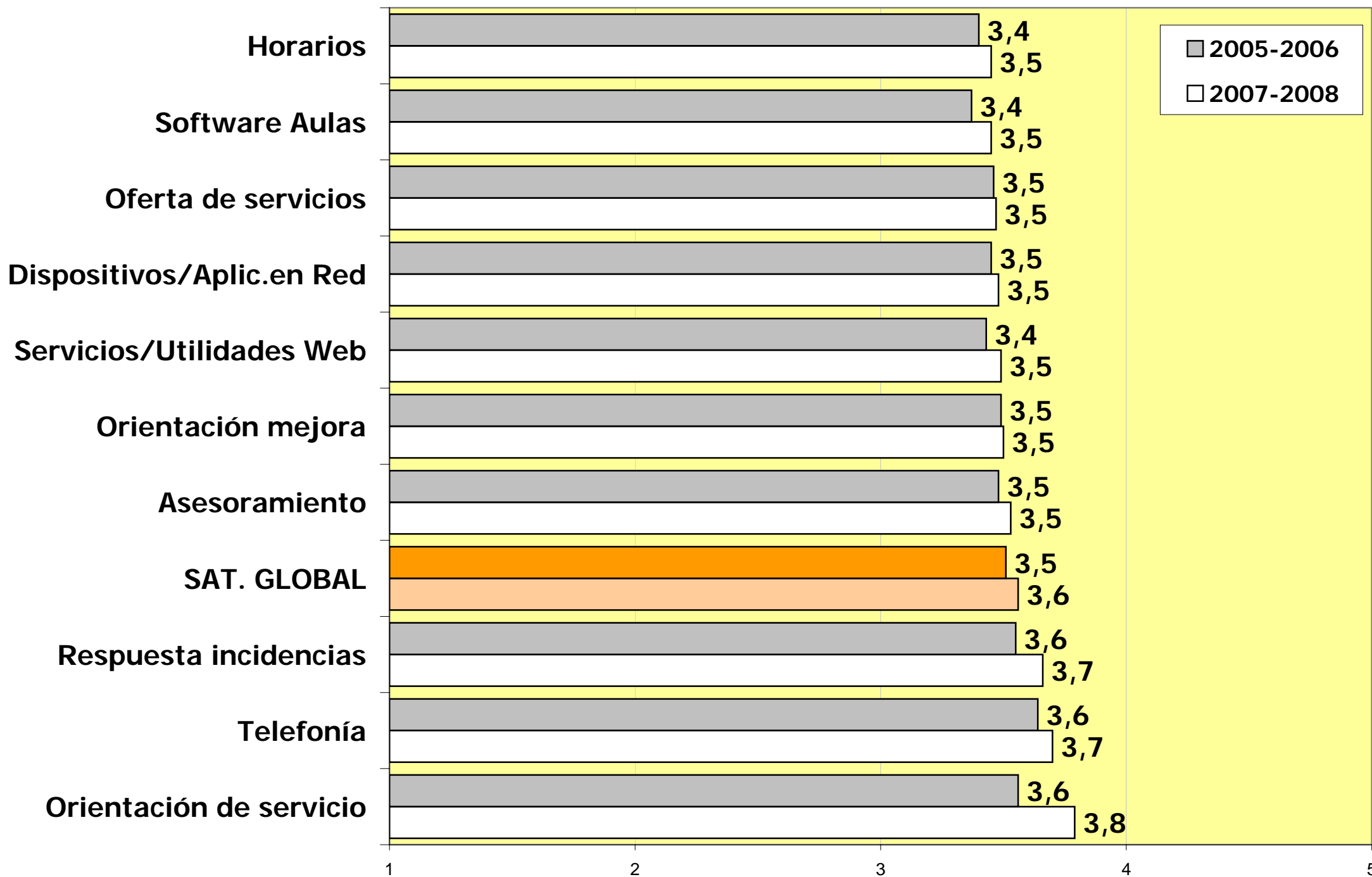
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Totr' Usuarios (frecuencia)

Evolución histórica Satisfacción Global

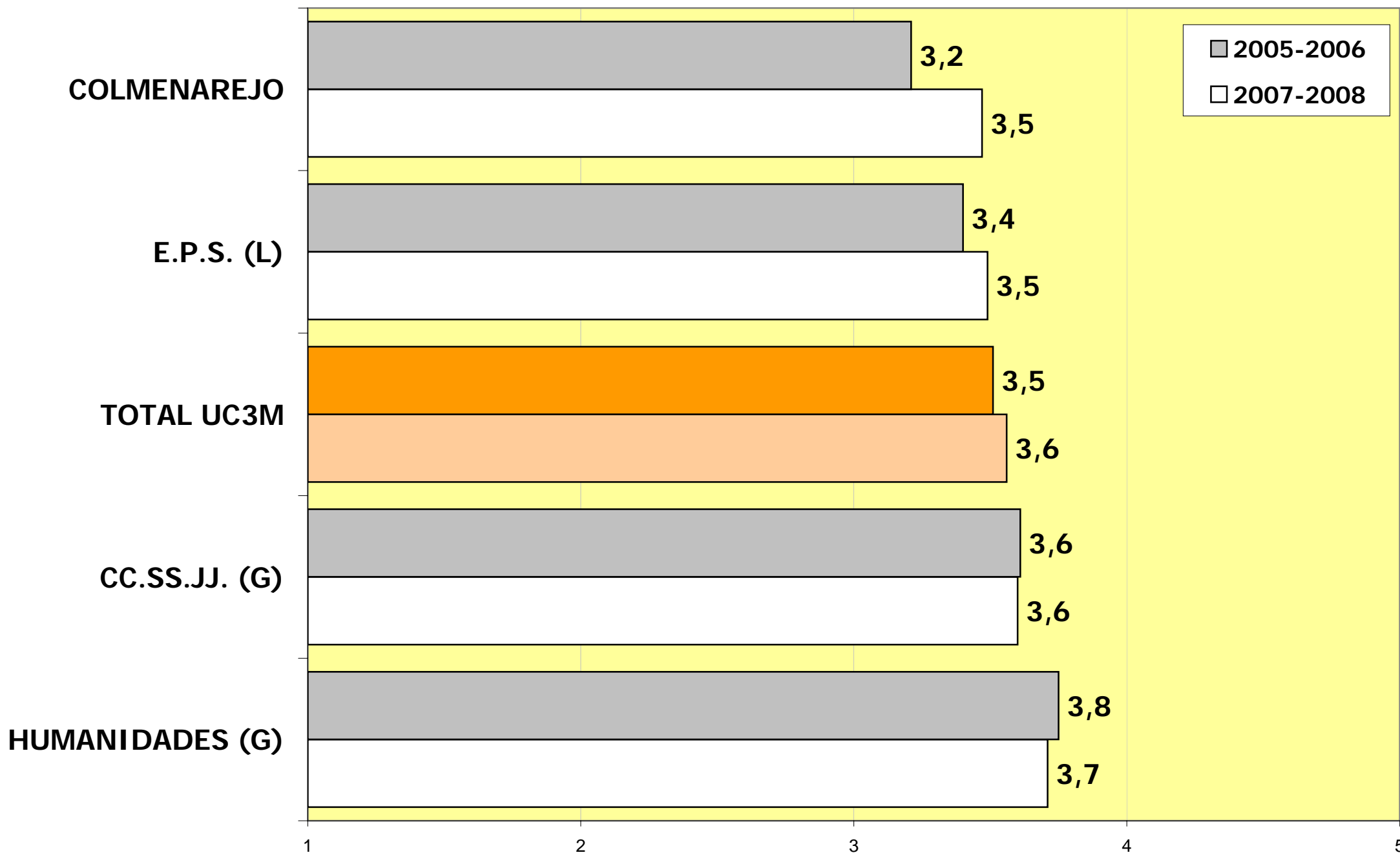


Atributos de calidad	Orientación de servicio	Telefonía	Respuesta ante incidencias	Asesoramiento	Orientación a la mejora	Servicios y utilidades Web	Dispositivos y aplic.en Red	Oferta de servicios	Software Aulas	Horarios
2005-2006	3,56	3,64	3,55	3,48	3,49	3,43	3,45	3,46	3,37	3,40
2007-2008	3,79	3,70	3,66	3,53	3,50	3,49	3,48	3,47	3,45	3,45
Tendencia	0,23	0,06	0,11	0,05	0,01	0,06	0,03	0,01	0,08	0,05

Indicadores de calidad: INFORMATICA Y COMUNICACIONES



Indicadores de calidad: INFORMATICA Y COMUNICACIONES (Centros)



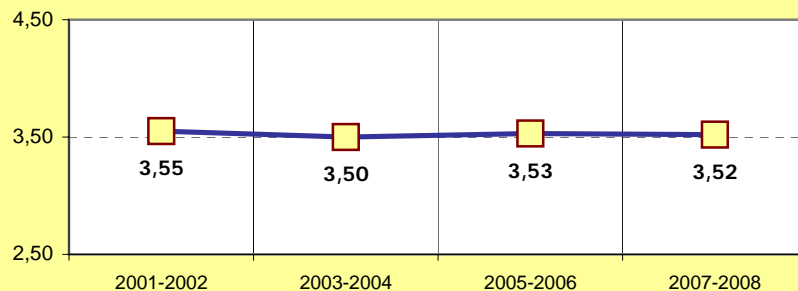
ADMINISTRACIÓN DEL CAMPUS (1) MANTENIMIENTO

Administración del Campus (1) Mantenimiento

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
Limpieza		2005-2006	3,53	3,24
Orientación de servicio		2007-2008	3,52	3,17
Conservación de las instalaciones		Evolución	-0,01	-0,07
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)		
Climatización, Suministro eléctrico		2005-2006	3,65	3,22
Ascensores		2007-2008	3,55	3,16
Horarios		Evolución	-0,10	-0,06
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)		
Humanidades, Colmenarejo		2005-2006	4,02	3,55
Ayud.Dr., Asociado, Invest.Form		2007-2008	3,70	3,23
1-2 cursos		Evolución	-0,32	-0,32
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)		
E.P.S.		2005-2006	3,25	3,15
Visitante, Catedrático		2007-2008	3,39	3,13
6 ó más cursos		Evolución	0,14	-0,02
		Colmenarejo		
		2005-2006	3,66	3,31
		2007-2008	3,70	3,29
		Evolución	0,04	-0,02

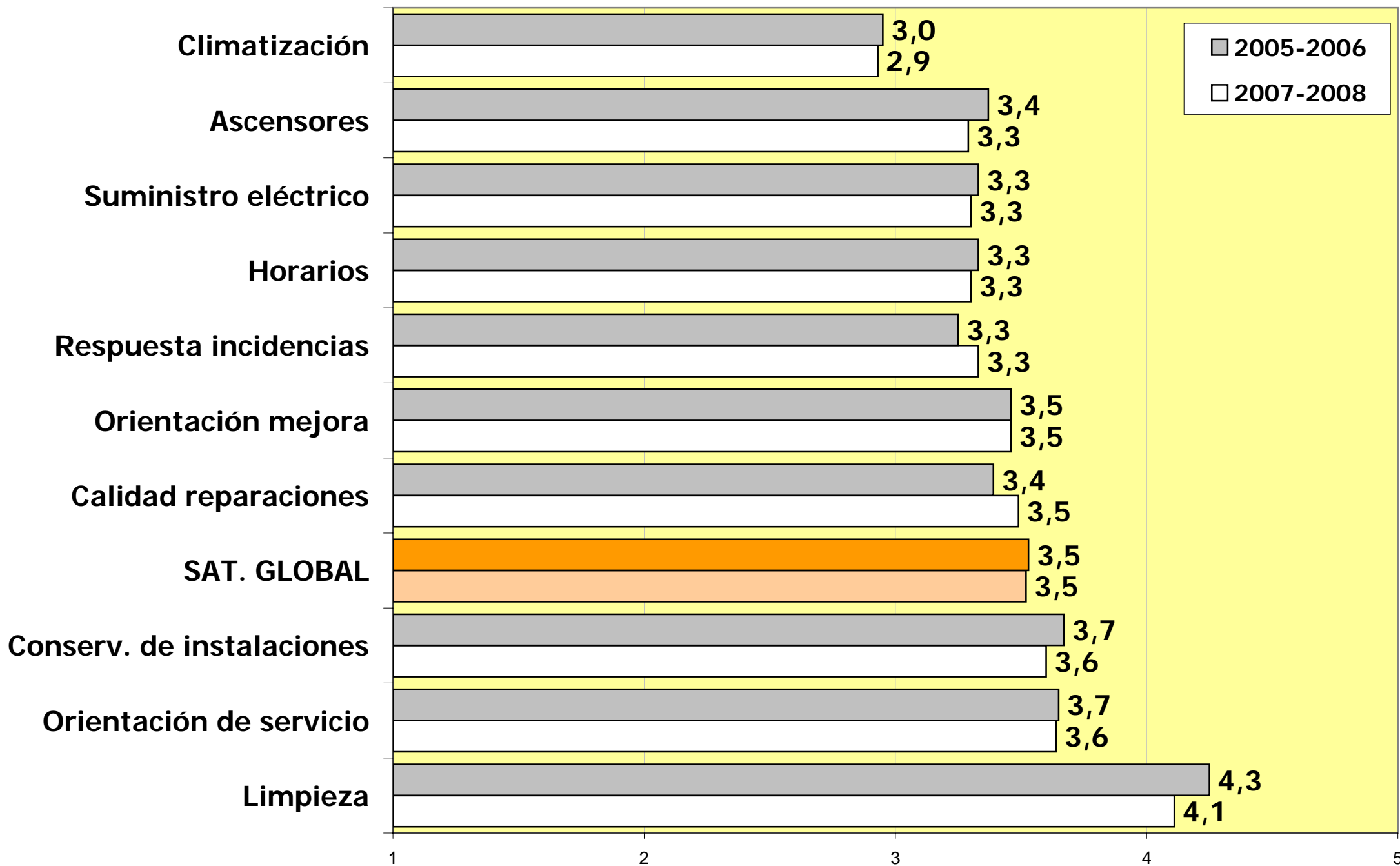
Evolución histórica Satisfacción Global



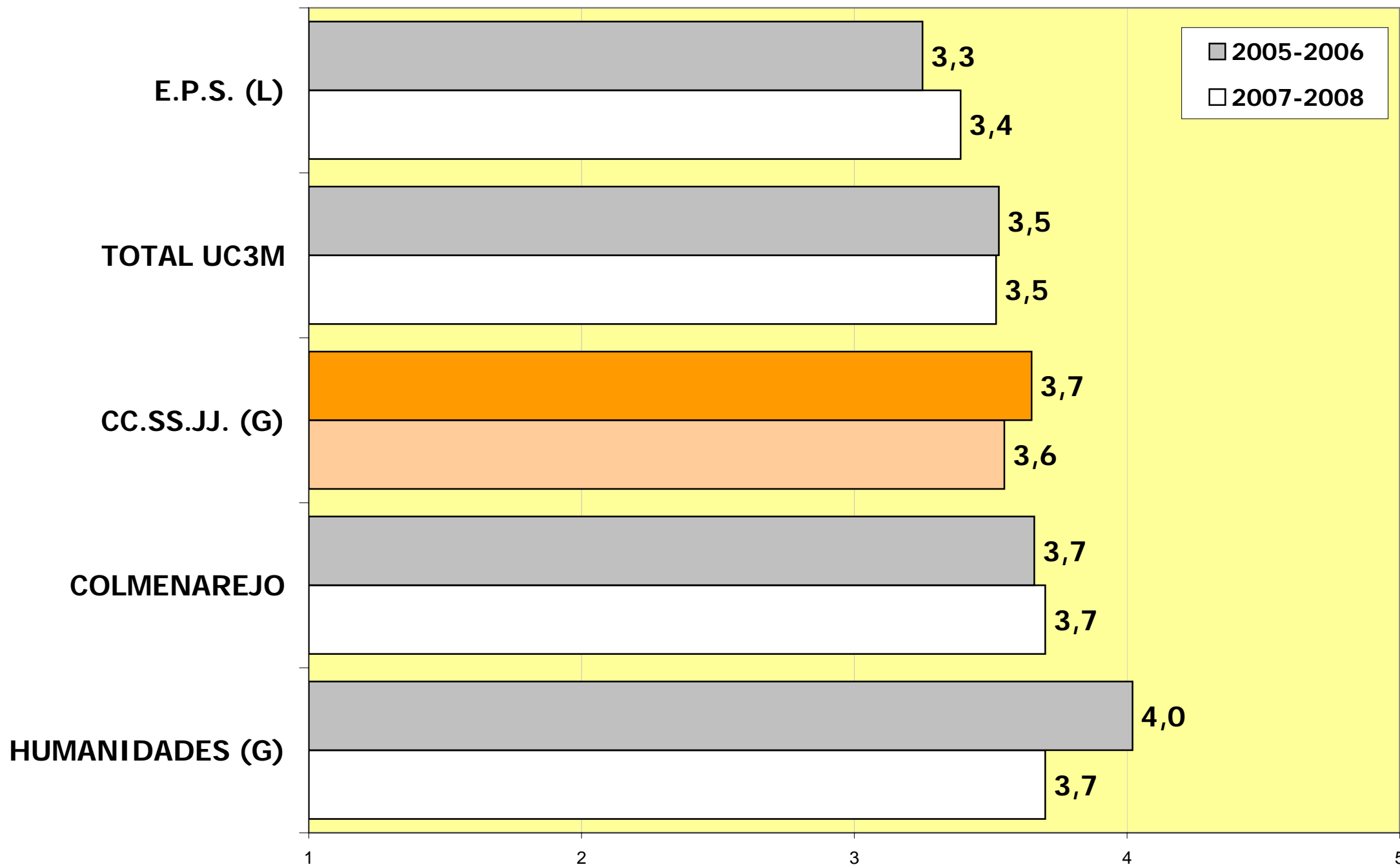
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Limpieza	Orientación de servicio	Conserv. de instalaciones	Calidad reparaciones	Orientación a la mejora	Respuesta ante incidencias	Horarios	Suministro eléctrico	Ascensores	Climatización
2005-2006	4,25	3,65	3,67	3,39	3,46	3,25	3,33	3,33	3,37	2,95
2007-2008	4,11	3,64	3,60	3,49	3,46	3,33	3,30	3,30	3,29	2,93
Tendencia	-0,14	-0,01	-0,07	0,10	0,00	0,08	-0,03	-0,03	-0,08	-0,02

Indicadores de calidad: ADMINISTRACION DEL CAMPUS (1) MANTENIMIENTO



**Indicadores de calidad:
ADMINISTRACION DEL CAMPUS (1) MANTENIMIENTO (Centros)**



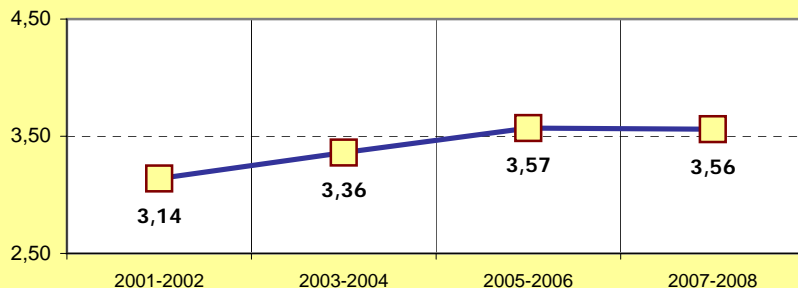
ADMINISTRACIÓN DEL CAMPUS (2) AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

Administración del Campus (2) Aulas y espacios

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
Equipamiento aulas docentes		2005-2006	3,50	3,34
Sistema de reserva aulas doc.		2007-2008	3,51	3,26
		Evolución	0,01	-0,08
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)		
Aparcamiento		2005-2006	3,49	3,00
Talleres y Laboratorios		2007-2008	3,44	3,33
Técnicos de laboratorio		Evolución	-0,05	0,33
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)		
E.P.S.		2005-2006	3,57	3,37
Titular		2007-2008	3,32	3,19
		Evolución	-0,25	-0,18
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)		
Humanidades		2005-2006	3,54	3,36
Catedrático, Ayud.Dr., Contr.Dr.		2007-2008	3,61	3,33
Más de 9 cursos		Evolución	0,07	-0,03
		Colmenarejo		
		2005-2006	3,28	3,14
		2007-2008	3,64	3,45
		Evolución	0,36	0,31

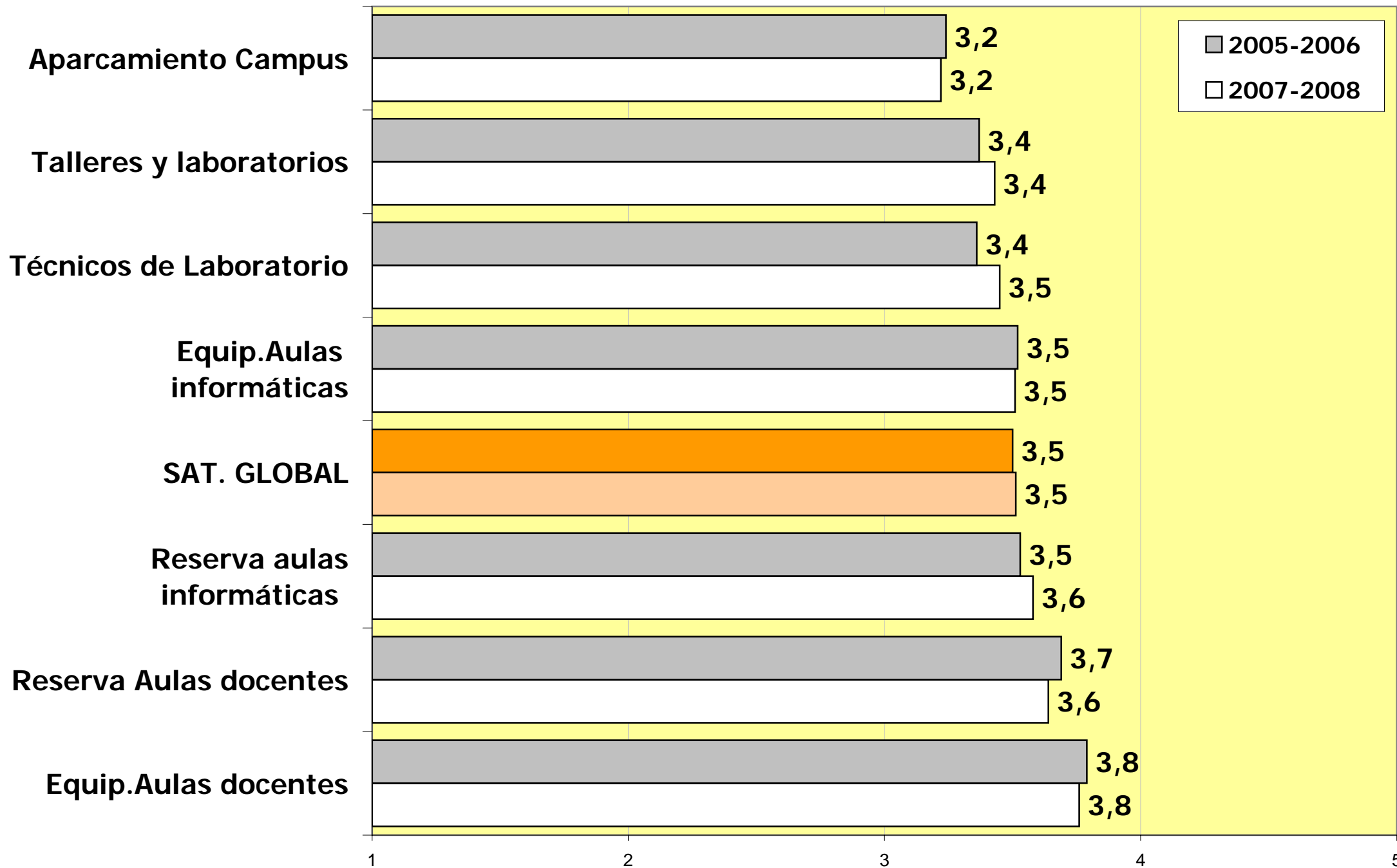
Evolución histórica Satisfacción Global



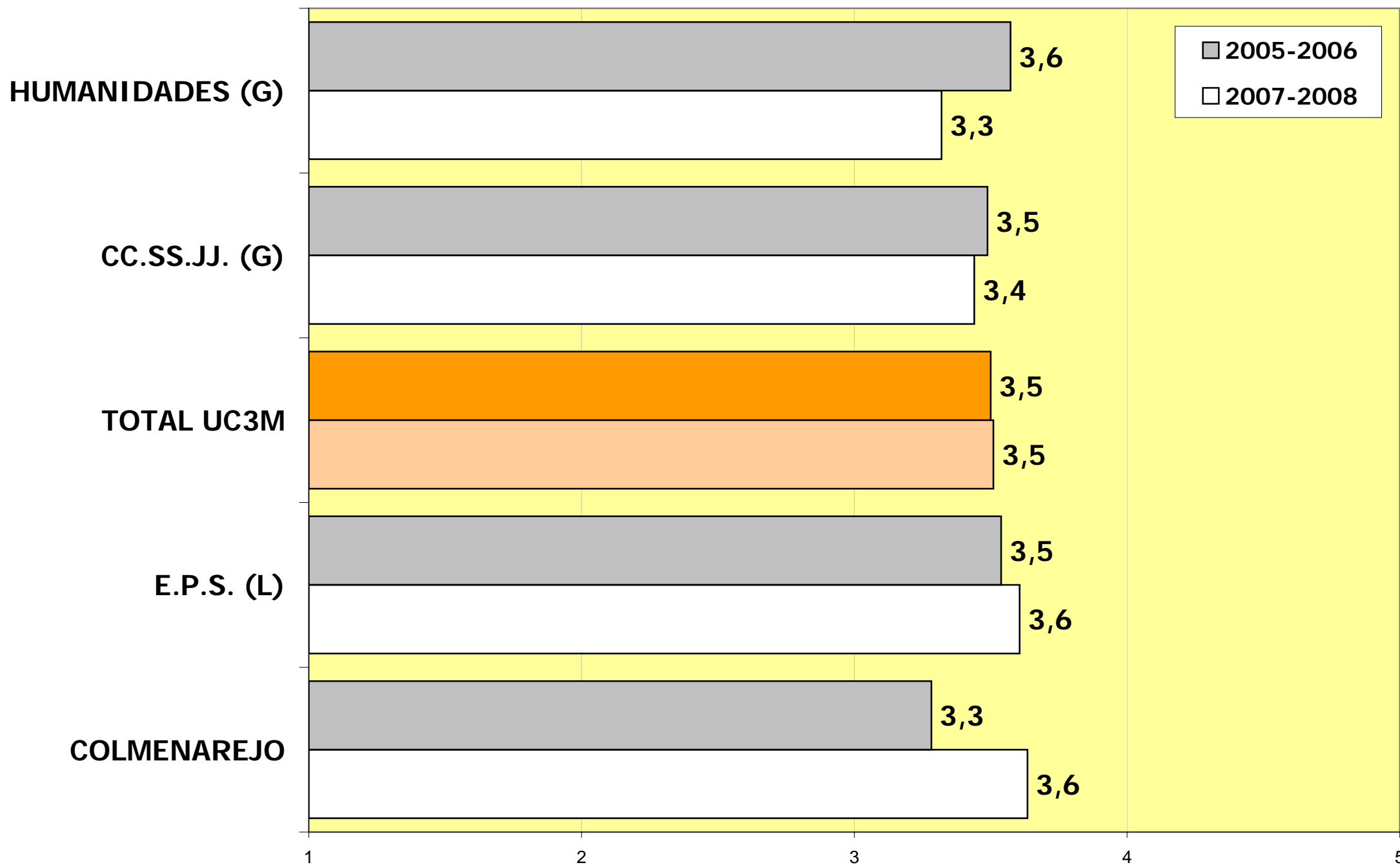
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Equip.Aulas docentes	Reserva Aulas docentes	Reserva aulas informáticas	Equip.Aulas informáticas	Técnicos de Laboratorio	Talleres y laboratorios	Aparcamiento
2005-2006	3,79	3,69	3,53	3,52	3,36	3,37	3,24
2007-2008	3,76	3,64	3,58	3,51	3,45	3,43	3,22
Tendencia	-0,03	-0,05	0,05	-0,01	0,09	0,06	-0,02

Indicadores de calidad: ADMINISTRACION DEL CAMPUS (2) AULAS Y ESPACIOS



Indicadores de calidad: ADMINISTRACION DEL CAMPUS (2) AULAS Y ESPACIOS (Centros)



REPROGRAFÍA

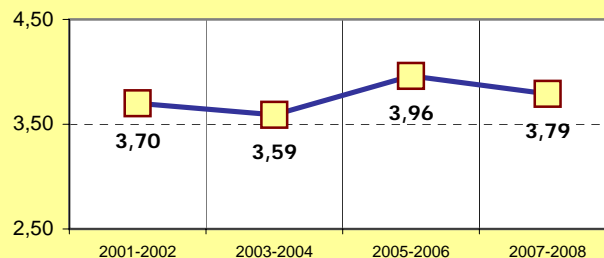
Reprografía

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	94%	16%	Seguridad y confidencialidad	2005-2006	3,96	3,43
2007-2008	94%	8%	Agilidad en la entrega	2007-2008	3,79	3,24
Evolución	0%	-8%		Evolución	-0,17	-0,19
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	Adolfo Posada (G)		
2005-2006	93%	18%	Orientación de servicio	2005-2006	4,16	3,54
2007-2008	91%	8%	Medios técnicos y tecnológicos	2007-2008	3,84	3,33
Evolución	-1%	-10%		Evolución	-0,32	-0,21
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	María Moliner (G)		
2005-2006	99%	15%	Miguel de Unamuno, Sabatini	2005-2006	3,93	3,20
2007-2008	99%	12%	Titular, Asociado	2007-2008	3,38	2,98
Evolución	0%	-4%	6-9 cursos	Evolución	-0,55	-0,22
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	Humanidades (G)		
2005-2006	94%	14%	María Moliner	2005-2006	3,88	3,30
2007-2008	96%	6%	Inv.Form., Catedrático, Visitante	2007-2008	3,77	3,35
Evolución	2%	-8%	Más de 9 cursos	Evolución	-0,11	0,05
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Ortega y Gasset (G)		
2005-2006	97%	9%		2005-2006	3,96	3,58
2007-2008	92%	14%		2007-2008	3,82	3,22
Evolución	-5%	5%		Evolución	-0,14	-0,36
				Sabatini (L)		
				2005-2006	3,92	3,44
				2007-2008	3,87	3,14
				Evolución	-0,05	-0,30
				Agustín de Betancourt (L)		
				2005-2006	3,97	3,50
				2007-2008	3,73	3,09
				Evolución	-0,24	-0,41
				Miguel de Unamuno (C)		
				2005-2006	3,50	3,15
				2007-2008	4,32	3,83
				Evolución	0,82	0,68

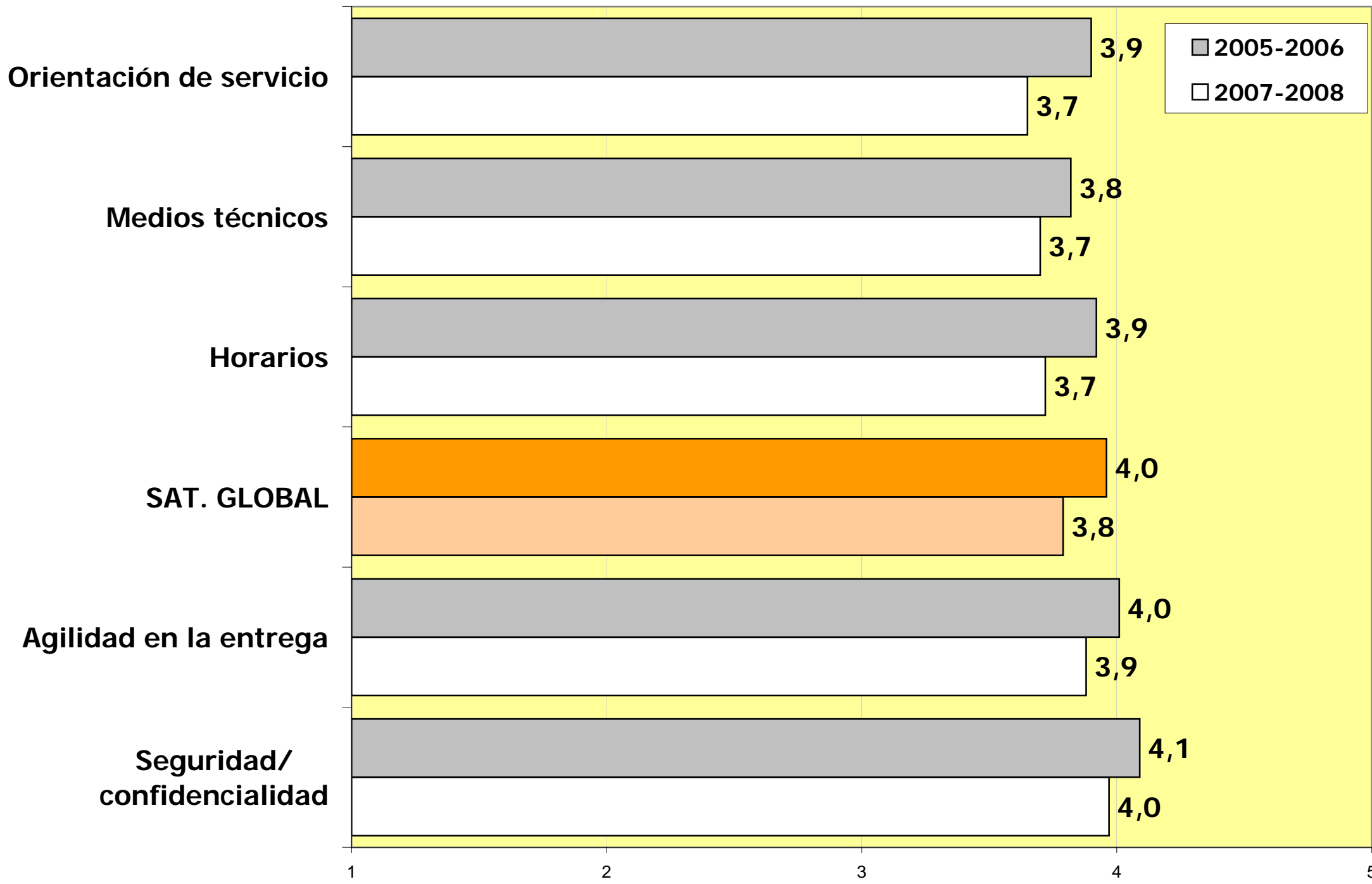
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Tot-¹ Usuarios (frecuencia)

Evolución histórica Satisfacción Global

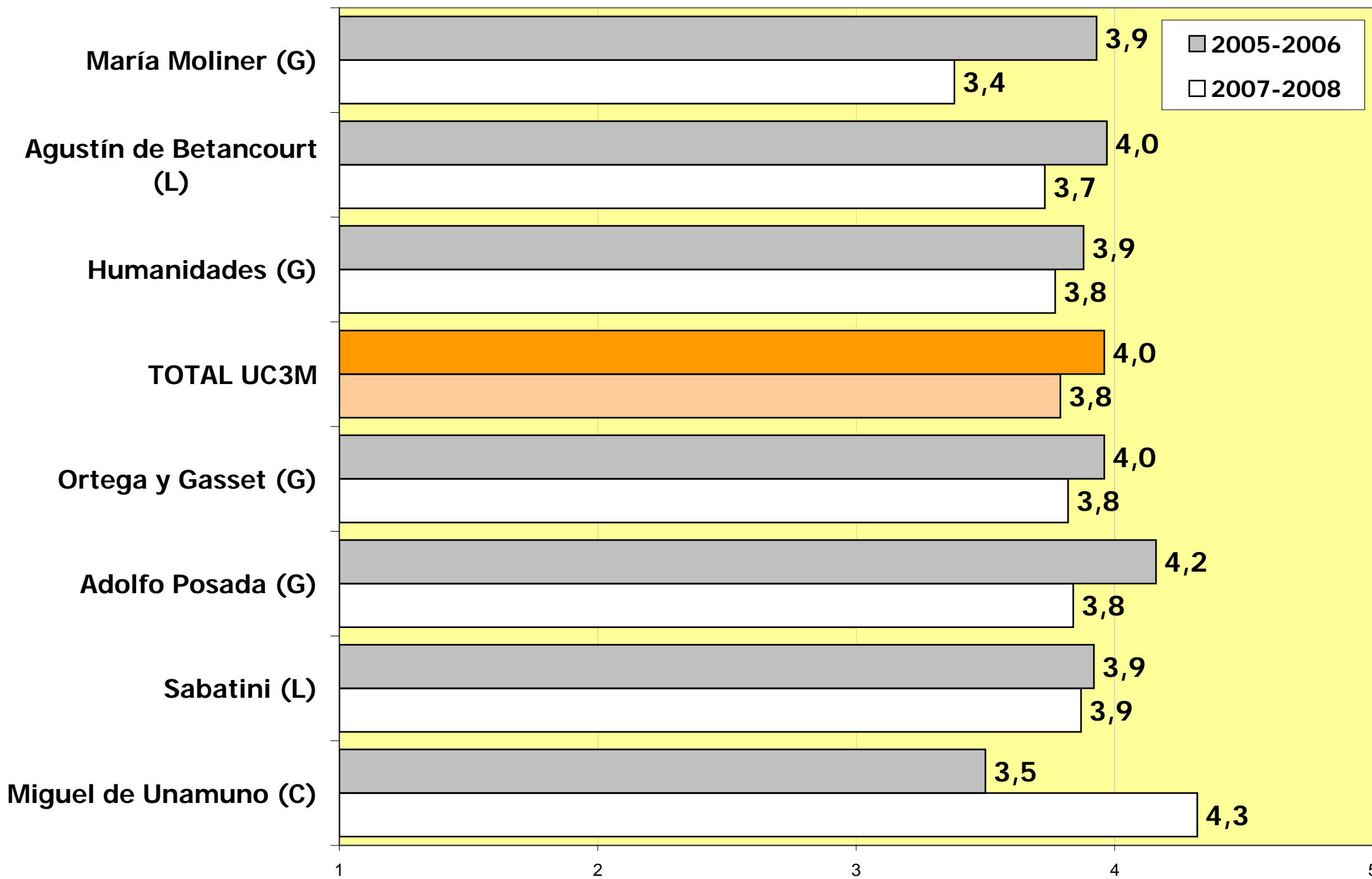


Atributos de calidad	Seguridad y confidencialidad	Agilidad en la entrega	Horarios	Medios técnicos	Orientación de servicio
2005-2006	4,09	4,01	3,92	3,82	3,90
2007-2008	3,97	3,88	3,72	3,70	3,65
Tendencia	-0,12	-0,13	-0,20	-0,12	-0,25

Indicadores de calidad: REPROGRAFIA



Indicadores de calidad: REPROGRAFIA (Centros)



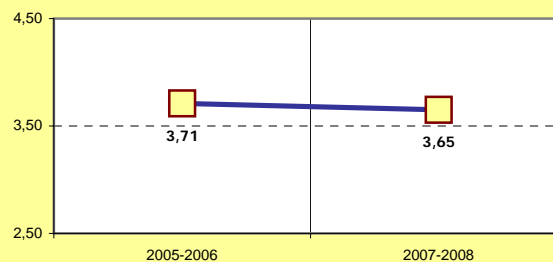
OTROS SERVICIOS EXTERNOS

Otros servicios externos

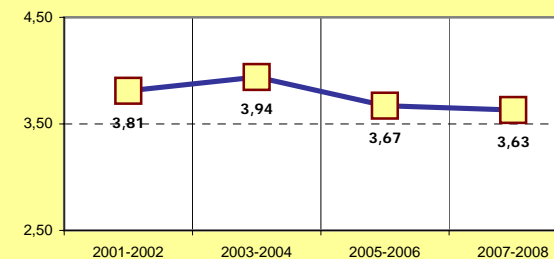
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Destacan positivamente	
Agencia de viajes	
Mensajería	
Destacan negativamente	
Tienda/Librería	
Seguridad y Vigilancia	

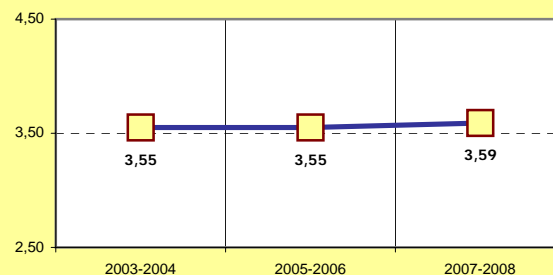
Evolución histórica: Agencia de viajes



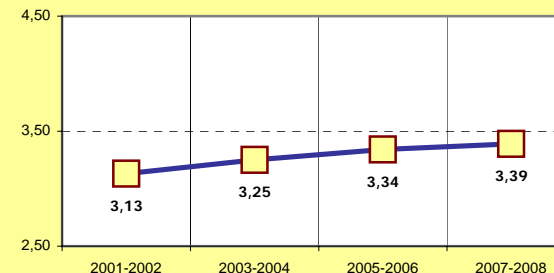
Evolución histórica: Mensajería



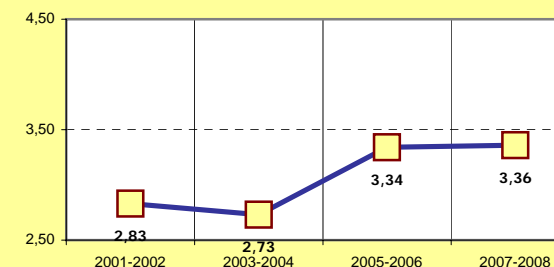
Evolución histórica: Suministros oficina



Evolución histórica: Seguridad y vigilancia



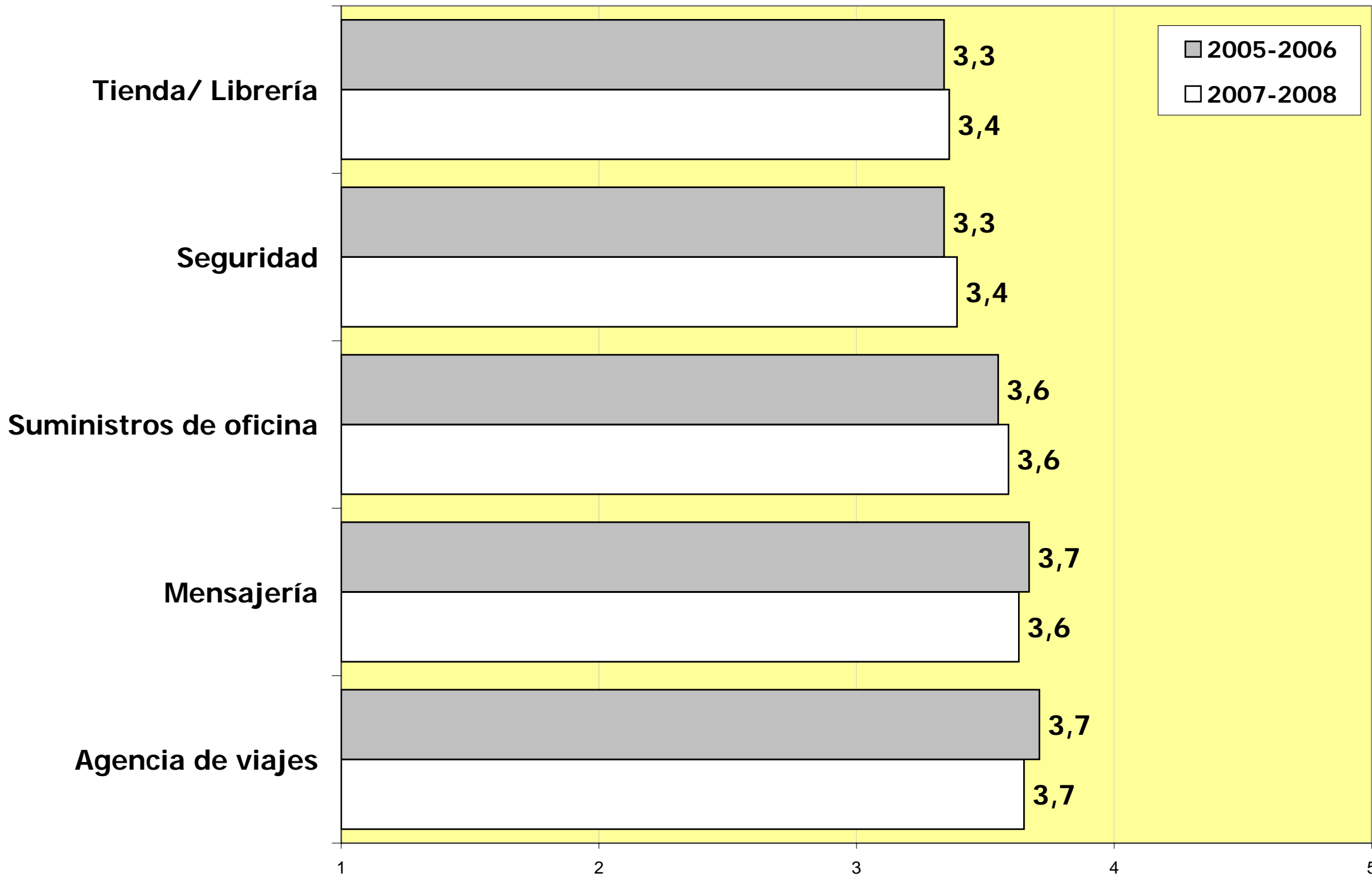
Evolución histórica: Tienda/Librería



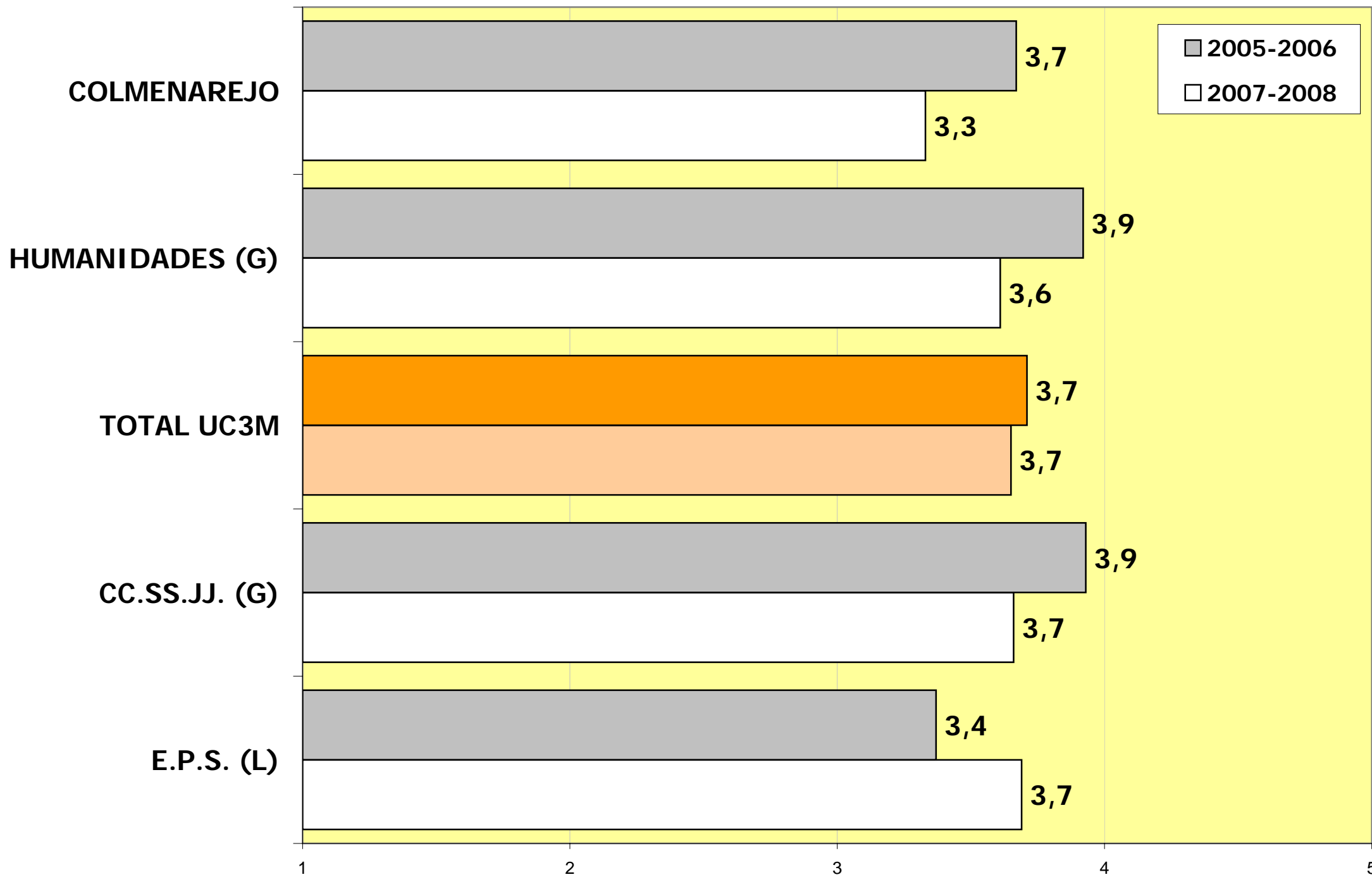
Atributos de calidad	Agencia de viajes	Mensajería	Suministros de oficina	Seguridad	Tienda/Librería
2005-2006	3,71	3,67	3,55	3,34	3,34
2007-2008	3,65	3,63	3,59	3,39	3,36
Tendencia	-0,06	-0,04	0,04	0,05	0,02

En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

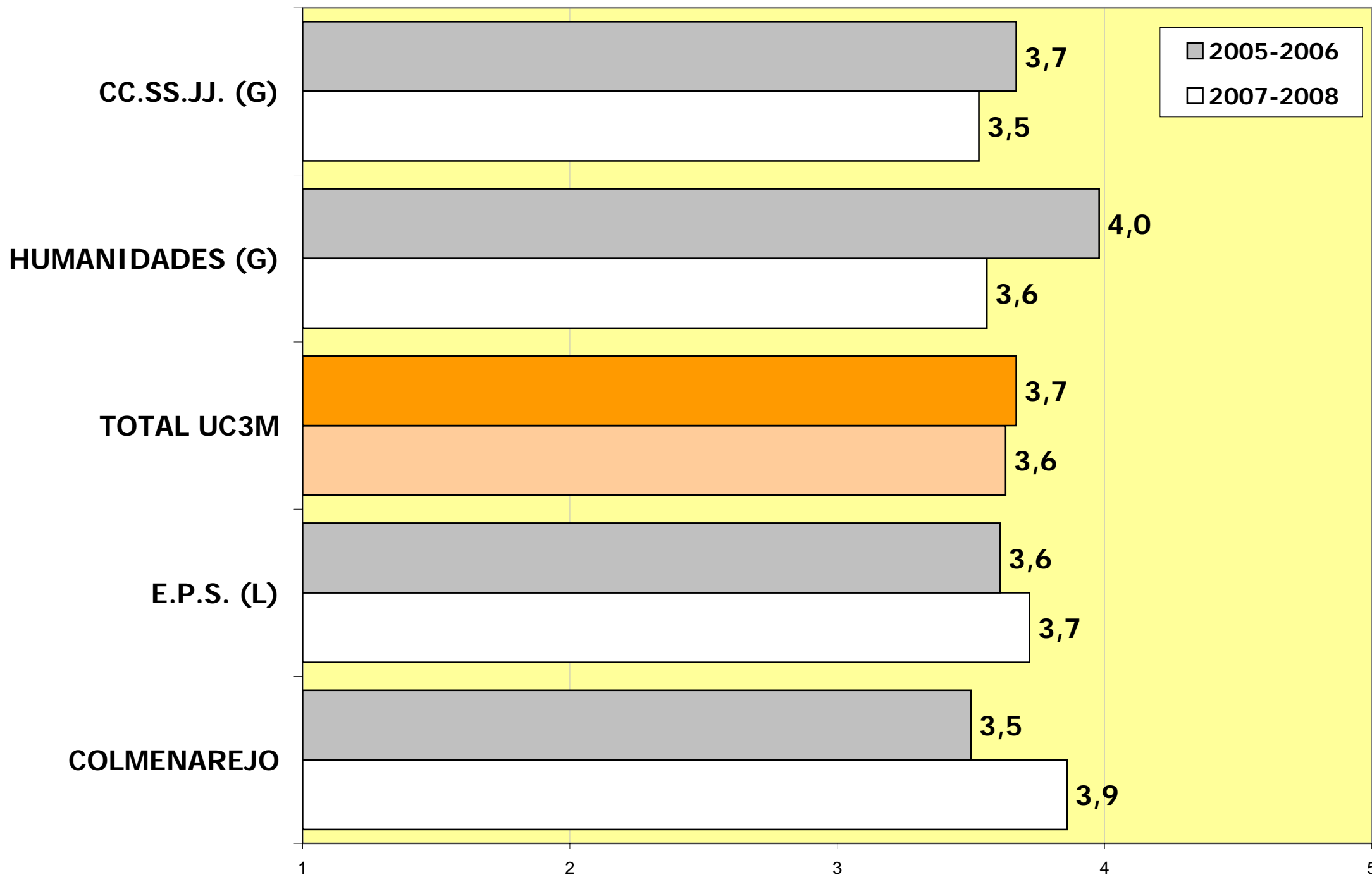
Indicadores de calidad: OTROS SERVICIOS EXTERNOS



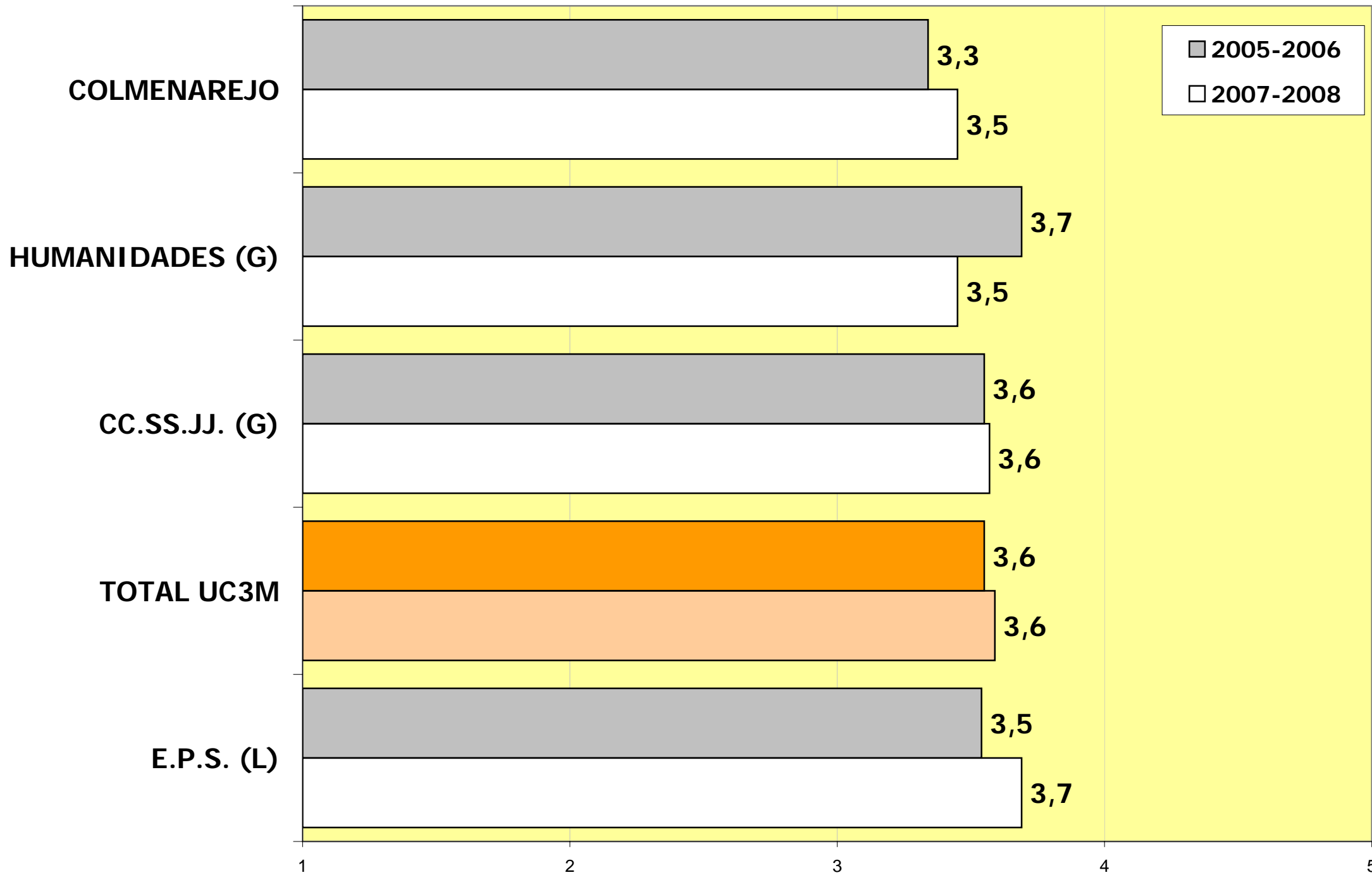
Indicadores de calidad: Agencia de viajes (Centros)



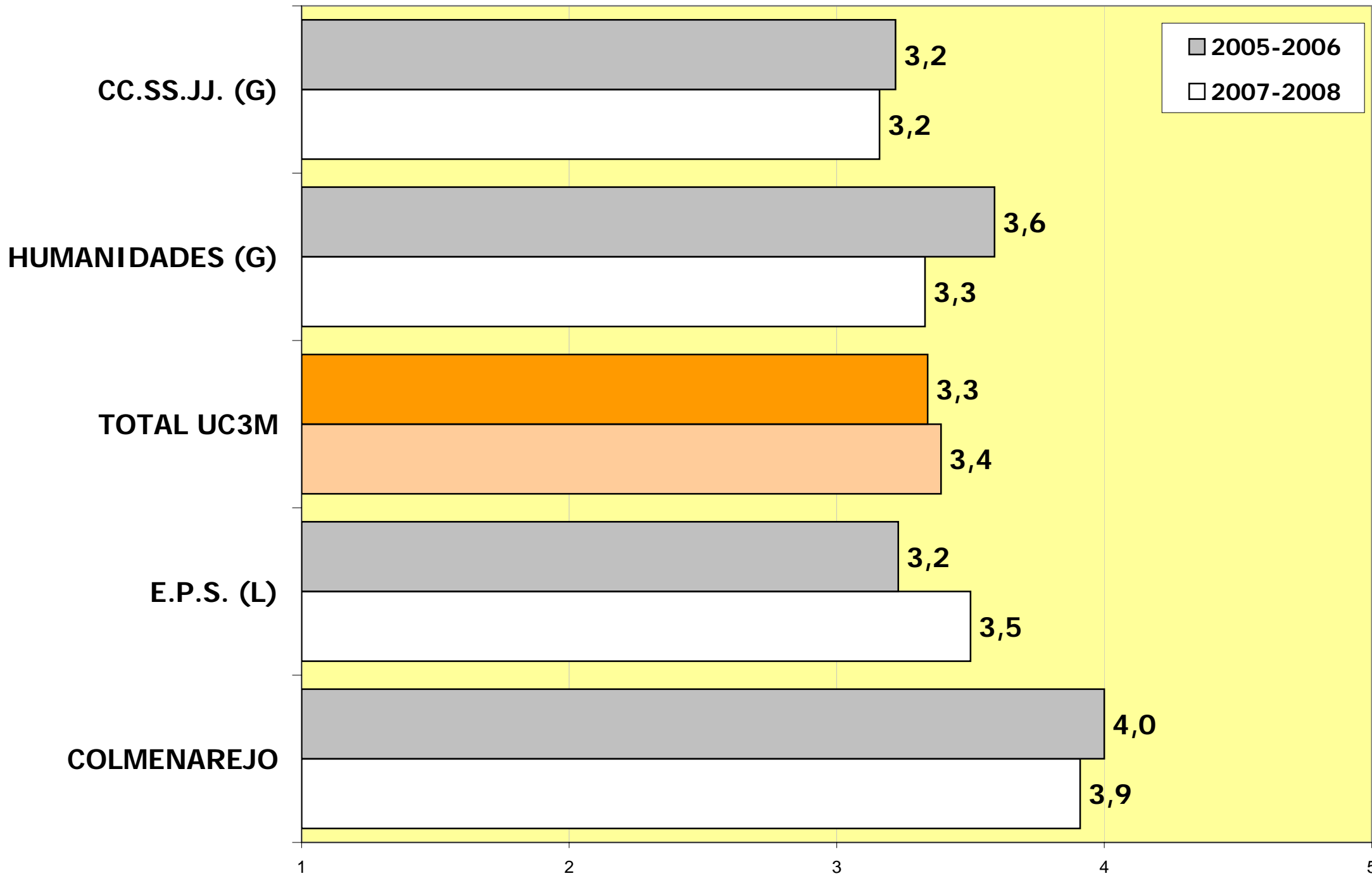
Indicadores de calidad: Mensajería (Centros)



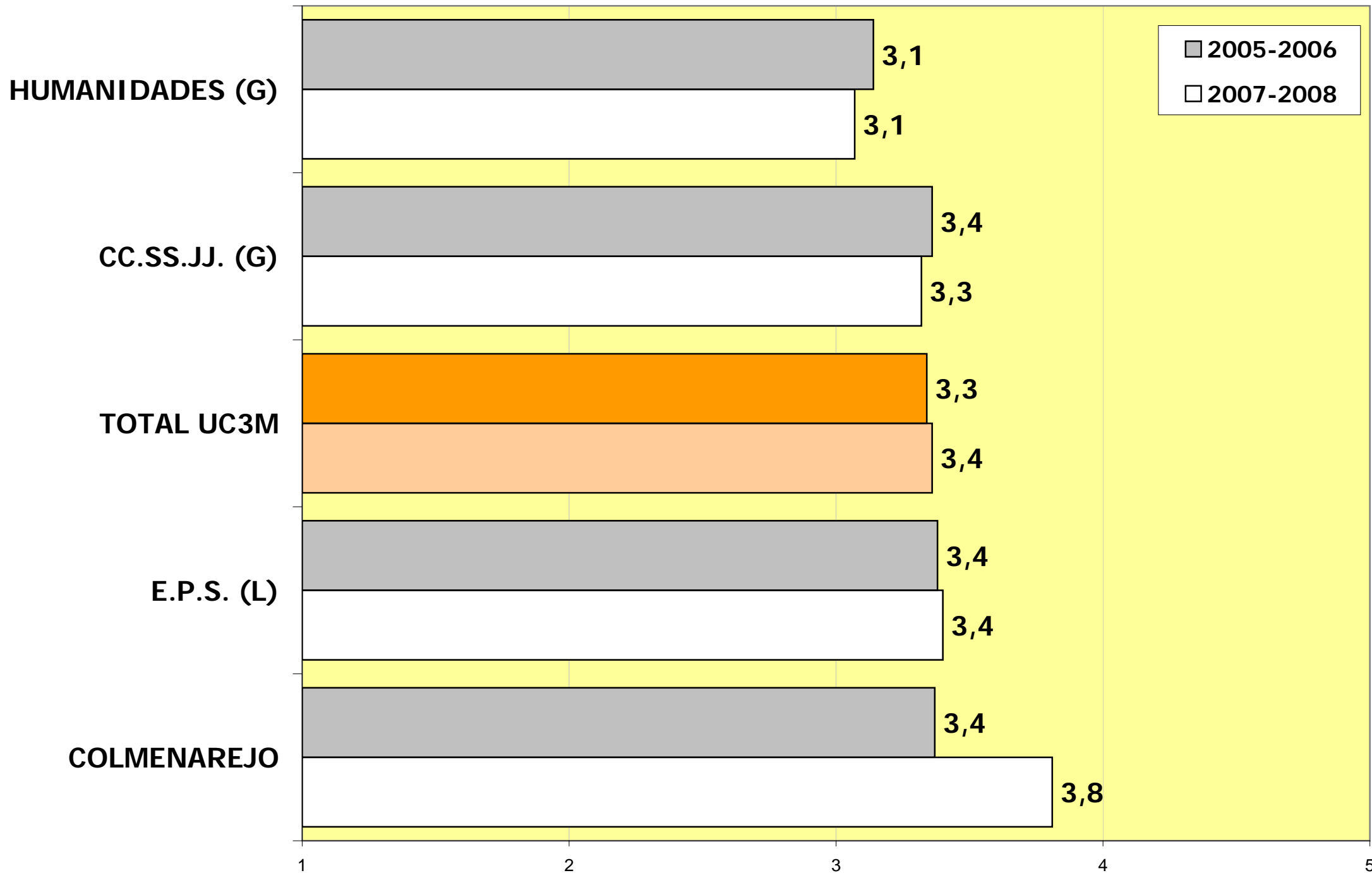
Indicadores de calidad: Suministros de oficina (Centros)



Indicadores de calidad: Seguridad y vigilancia



Indicadores de calidad: Tienda / Librería



CONSERJERÍA

Conserjería

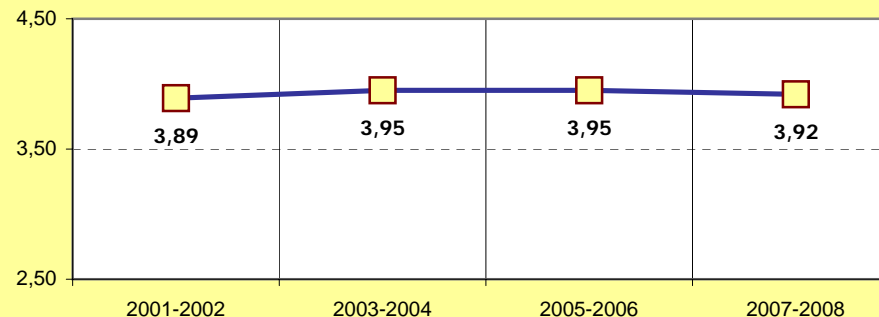
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	96%	11%	Custodia y gestión llaves, correo...	2005-2006	3,95	3,37
2007-2008	97%	13%		2007-2008	3,92	3,33
Evolución	1%	2%		Evolución	-0,03	-0,04
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	93%	3%	Localización del personal Horarios	2005-2006	3,65	3,19
2007-2008	94%	6%		2007-2008	3,52	3,13
Evolución	2%	4%		Evolución	-0,13	-0,06
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	99%	14%	E.P.S., Colmenarejo Titular, Ayudante	2005-2006	4,22	3,62
2007-2008	100%	18%		2007-2008	3,61	3,29
Evolución	2%	5%		Evolución	-0,61	-0,33
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	98%	18%	CC.SS.JJ., Humanidades Inv.Form., Contr.Dr., Catedrático	2005-2006	4,19	3,46
2007-2008	100%	17%		2007-2008	4,36	3,48
Evolución	1%	-1%		Evolución	0,17	0,02
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	97%	6%		2005-2006	3,55	3,21
2007-2008	97%	24%		2007-2008	4,03	3,47
Evolución	0%	19%		Evolución	0,48	0,26

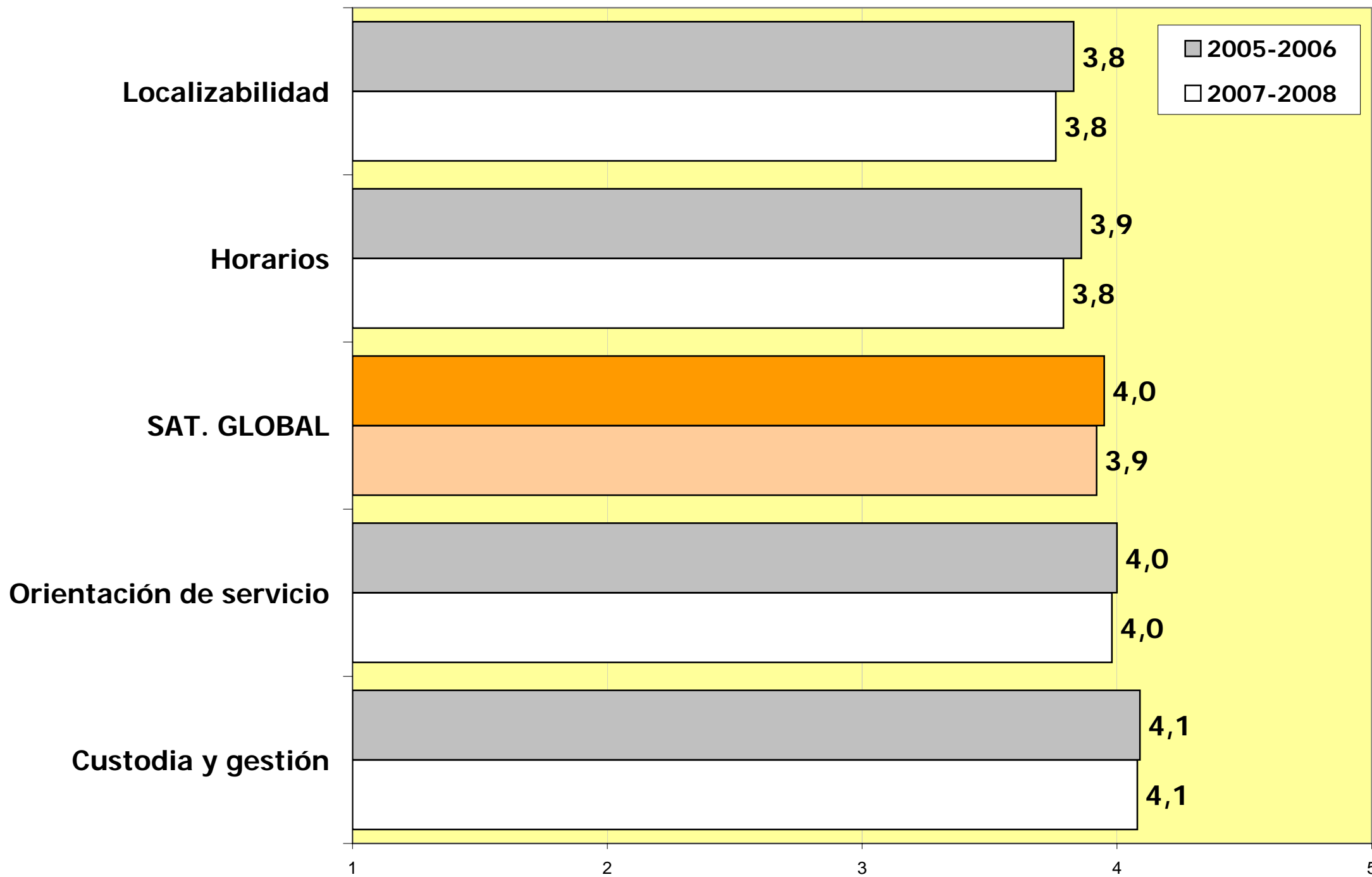
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Custodia y gestión	Orientación de servicio	Horarios	Localizabilidad
2005-2006	4,09	4,00	3,86	3,83
2007-2008	4,08	3,98	3,79	3,76
Tendencia	-0,01	-0,02	-0,07	-0,07

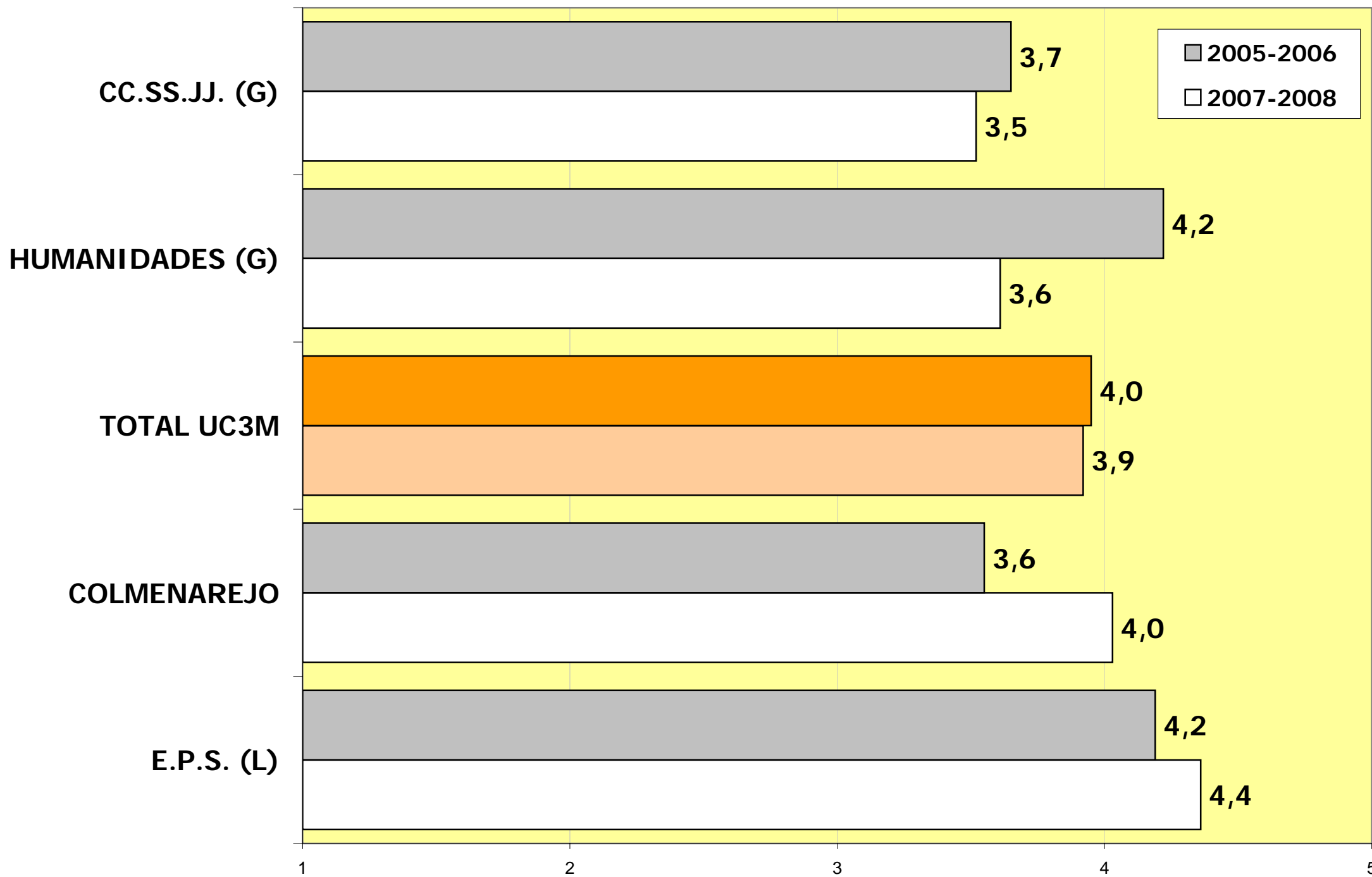
Evolución histórica Satisfacción Global



Indicadores de calidad: CONSERJERIA



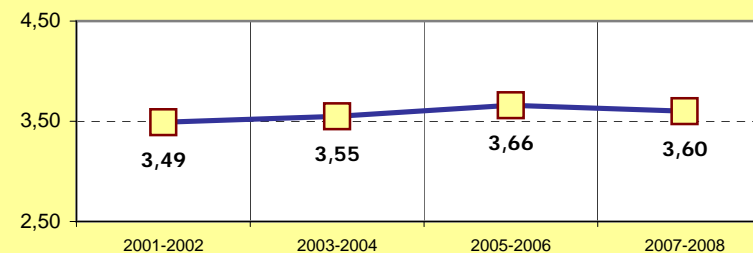
Indicadores de calidad: CONSERJERIA (Centros)



SERVICIO DE INFORMACIÓN JUVENIL Y ACTIVIDADES – SIJA

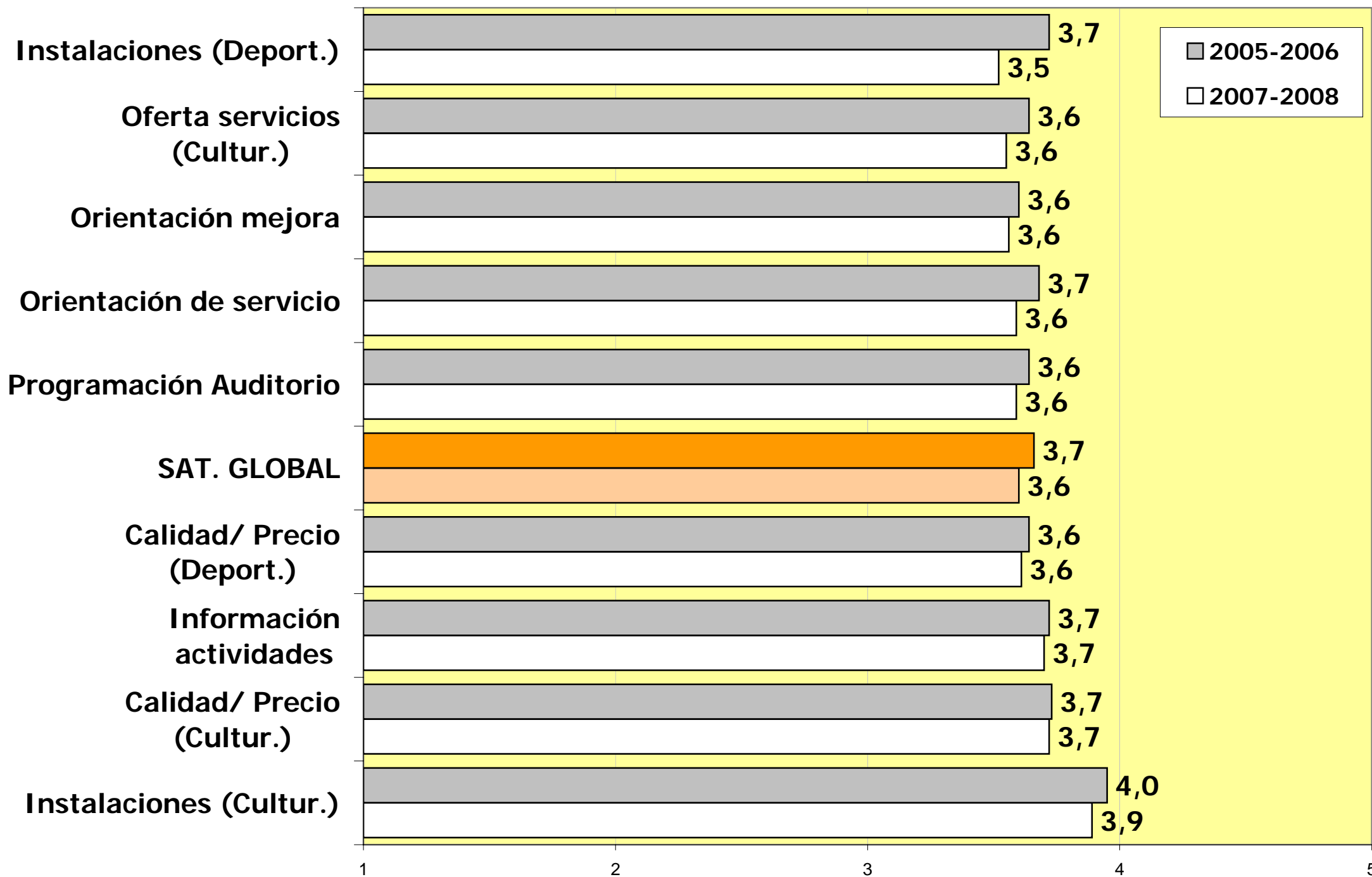
FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN				Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
Utilización (%)	A.Deport.	A.Cultur.	Destacan positivamente			
2005-2006	40%	52%	Instalaciones culturales	2005-2006	3,66	3,33
2007-2008	45%	55%	Calidad/Precio activ. Culturales	2007-2008	3,60	3,27
Evolución	5%	2%	Información sobre actividades	Evolución	-0,06	-0,06
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	35%	46%	Instalaciones deportivas	2005-2006	3,76	3,38
2007-2008	46%	47%		2007-2008	3,60	3,31
Evolución	11%	1%		Evolución	-0,16	-0,07
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	14%	52%	E.P.S.	2005-2006	3,73	3,32
2007-2008	23%	53%	Ayudante	2007-2008	3,44	3,32
Evolución	9%	1%	1-2 cursos	Evolución	-0,29	0,00
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	58%	64%	Colmenarejo, Humanidades	2005-2006	3,58	3,33
2007-2008	55%	64%	Inv.Form., Contrat.Dr., Ayud.Dr.	2007-2008	3,73	3,26
Evolución	-3%	-1%	3-5 cursos	Evolución	0,15	-0,07
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	20%	23%		2005-2006	3,50	2,50
2007-2008	32%	49%		2007-2008	3,06	3,06
Evolución	12%	26%		Evolución	-0,44	0,56

Evolución histórica Satisfacción Global

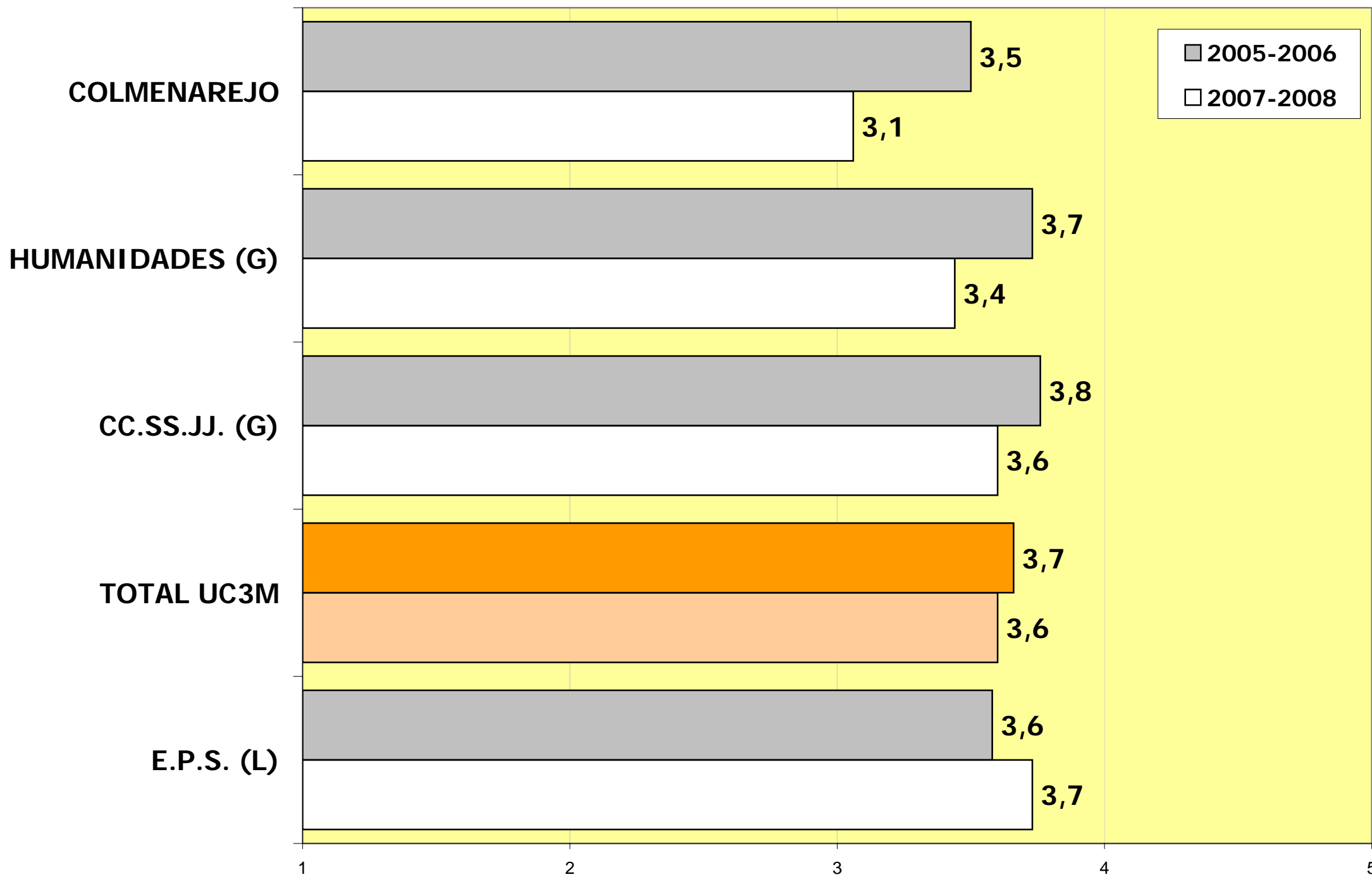


Atributos de calidad	Instalaciones (Cultur.)	Calidad/Precio (Cultur.)	Información actividades	Calidad/Precio (Deport.)	Programación Auditorio	Orientación de servicio	Orientación a la mejora	Oferta servicios (Cultur.)	Instalaciones (Deport.)
2005-2006	3,95	3,73	3,72	3,64	3,64	3,68	3,60	3,64	3,72
2007-2008	3,89	3,72	3,70	3,61	3,59	3,59	3,56	3,55	3,52
Tendencia	-0,06	-0,01	-0,02	-0,03	-0,05	-0,09	-0,04	-0,09	-0,20

Indicadores de calidad: S.I.J.A.



Indicadores de calidad: S.I.J.A. (Centros)



CAFETERÍA – RESTAURANTE

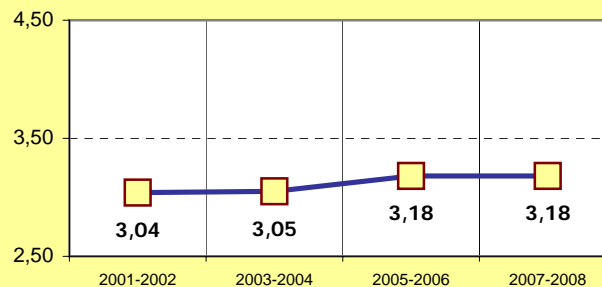
Cafetería - Restaurante

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	96%	33%	Orientación de servicio	2005-2006	3,18	3,15
2007-2008	95%	33%	Horarios, Agilidad en el servicio	2007-2008	3,18	2,84
Evolución	-1%	0%	Limpieza e higiene	Evolución	0,00	-0,31
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	Central (G)		
2005-2006	97%	38%	Variedad de la oferta	2005-2006	3,35	3,21
2007-2008	97%	37%	Calidad de los productos	2007-2008	3,24	2,81
Evolución	-1%	-1%	Calidad/Precio en Restaurante	Evolución	-0,11	-0,40
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	91%	14%	Sabatini, Central Getafe	2005-2006	3,28	3,11
2007-2008	89%	16%	Asociado, Catedrático	2007-2008	3,17	2,83
Evolución	-2%	2%	1-2 cursos	Evolución	-0,11	-0,28
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	Luis Vives (G)		
2005-2006	97%	29%	M. Unamuno, L. Vives, P. Soler	2005-2006	3,31	2,80
2007-2008	95%	34%	Ayudante Doctor	2007-2008	3,00	2,96
Evolución	-2%	5%		Evolución	-0,31	0,16
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Sabatini (L)		
2005-2006	97%	43%		2005-2006	3,37	3,16
2007-2008	97%	38%		2007-2008	3,44	3,03
Evolución	0%	-5%		Evolución	0,07	-0,13
				Padre Soler (L)		
				2005-2006	2,95	3,17
				2007-2008	3,03	2,73
				Evolución	0,08	-0,44
				Miguel de Unamuno (C)		
				2005-2006	2,55	2,86
				2007-2008	2,97	2,88
				Evolución	0,42	0,02

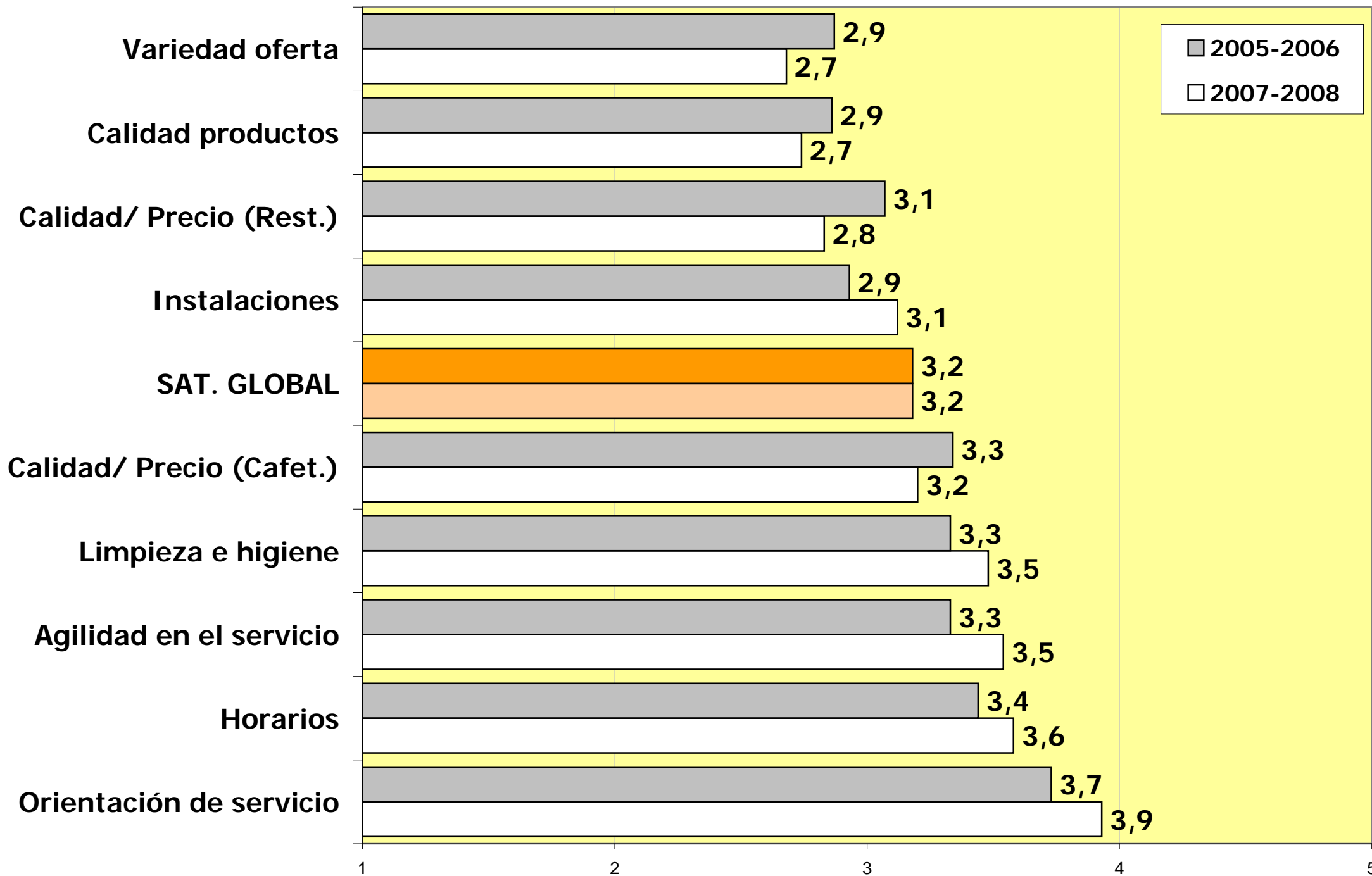
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Tot Usuarios (frecuencia)

Evolución histórica Satisfacción Global

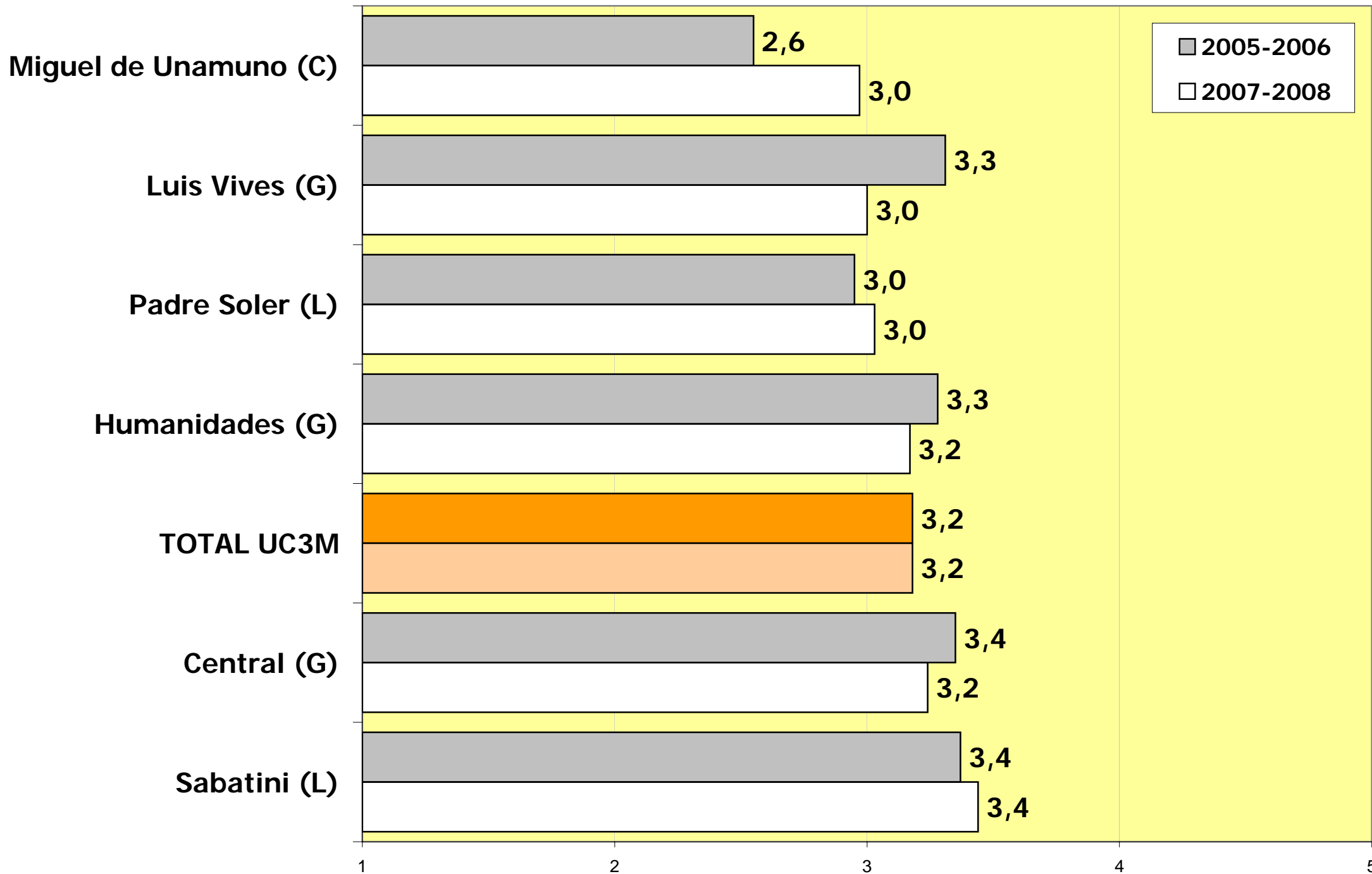


Atributos de calidad	Orientación de servicio	Horarios	Agilidad en el servicio	Limpieza e higiene	Calidad/Precio (Cafet.)	Instalaciones	Calidad/Precio (Rest.)	Calidad productos	Variedad oferta
2005-2006	3,73	3,44	3,33	3,33	3,34	2,93	3,07	2,86	2,87
2007-2008	3,93	3,58	3,54	3,48	3,20	3,12	2,83	2,74	2,68
Tendencia	0,20	0,14	0,21	0,15	-0,14	0,19	-0,24	-0,12	-0,19

Indicadores de calidad: CAFETERIA / RESTAURANTE



Indicadores de calidad: CAFETERIA / RESTAURANTE (Centros)



SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES

Secretarías Departamentales

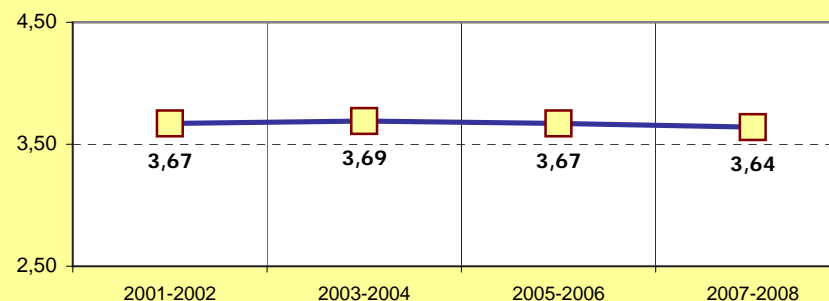
Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Utilización (%)	Frecuencia	Intensidad	Destacan positivamente	Calidad percibida (1-5)	Satisfacción	Evolución
2005-2006	96%	20%	Preparación y competencia	2005-2006	3,67	3,36
2007-2008	98%	20%	Orientación de servicio	2007-2008	3,64	3,32
Evolución	2%	0%		Evolución	-0,03	-0,04
CC.SS.JJ. (Getafe)			Destacan negativamente	CC.SS.JJ. (Getafe)		
2005-2006	99%	26%	Horarios	2005-2006	3,67	3,34
2007-2008	95%	26%	Claridad en definición de funciones	2007-2008	3,56	3,28
Evolución	-4%	0%		Evolución	-0,11	-0,06
Humanidades (Getafe)			Más satisfechos	Humanidades (Getafe)		
2005-2006	97%	23%	Colmenarejo	2005-2006	3,93	3,42
2007-2008	98%	15%	Asociado, Catedrático	2007-2008	3,69	3,40
Evolución	1%	-8%	1-2 cursos	Evolución	-0,24	-0,02
E.P.S. (Leganés)			Menos satisfechos	E.P.S. (Leganés)		
2005-2006	80%	9%	CC.SS.JJ.	2005-2006	3,66	3,37
2007-2008	100%	18%	Inv.Form., Contr.Dr., Ayud.Dr.	2007-2008	3,68	3,32
Evolución	20%	9%	6-9 cursos	Evolución	0,02	-0,05
Colmenarejo			En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.	Colmenarejo		
2005-2006	71%	3%		2005-2006	3,17	3,00
2007-2008	100%	8%		2007-2008	3,71	3,39
Evolución	29%	5%		Evolución	0,54	0,39

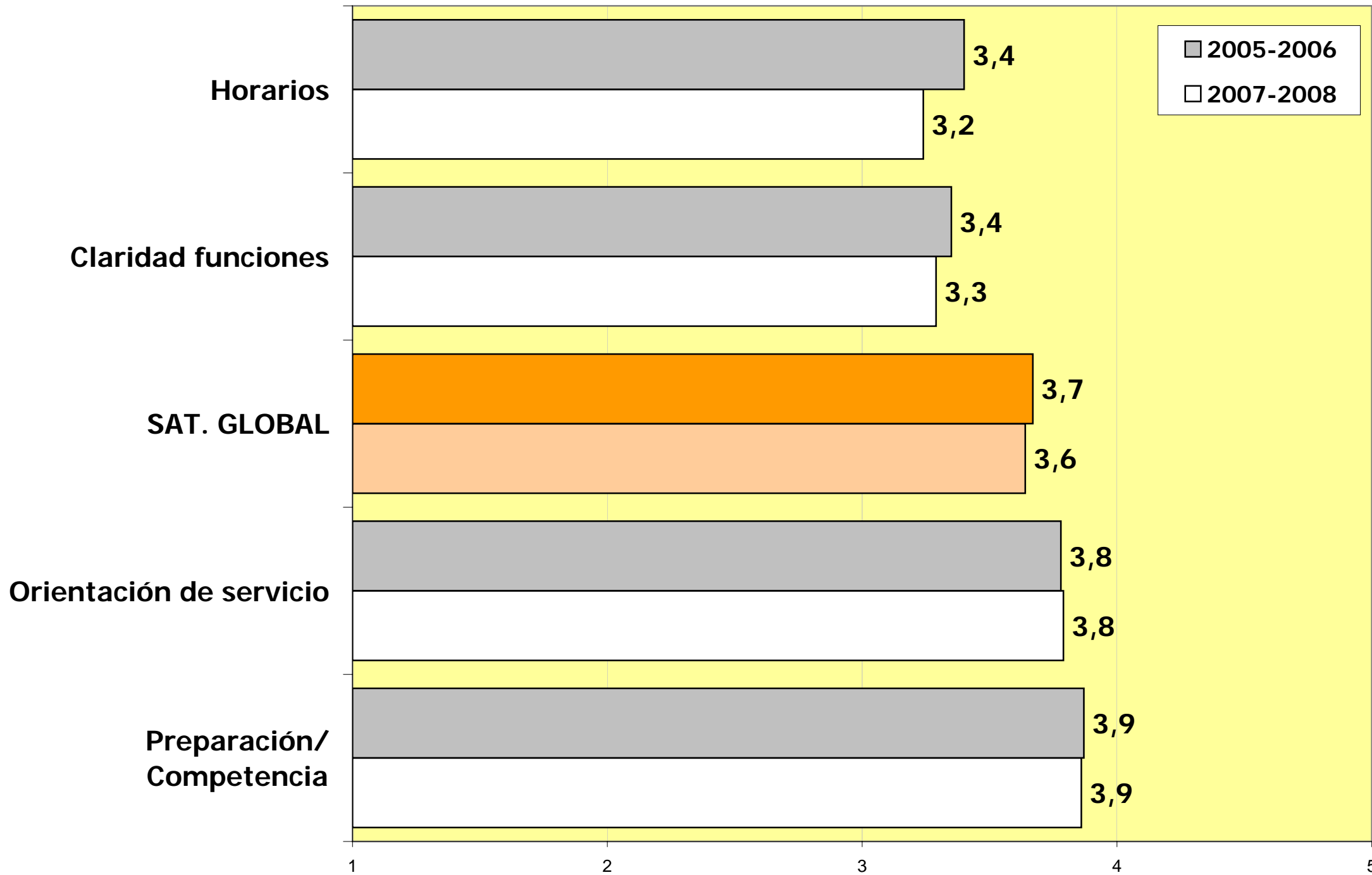
Intensidad = % "Grandes usuarios" sobre base Total Usuarios (frecuencia)

Atributos de calidad	Preparación/ Competencia	Orientación de servicio	Claridad funciones	Horarios
2005-2006	3,87	3,78	3,35	3,40
2007-2008	3,86	3,79	3,29	3,24
Tendencia	-0,01	0,01	-0,06	-0,16

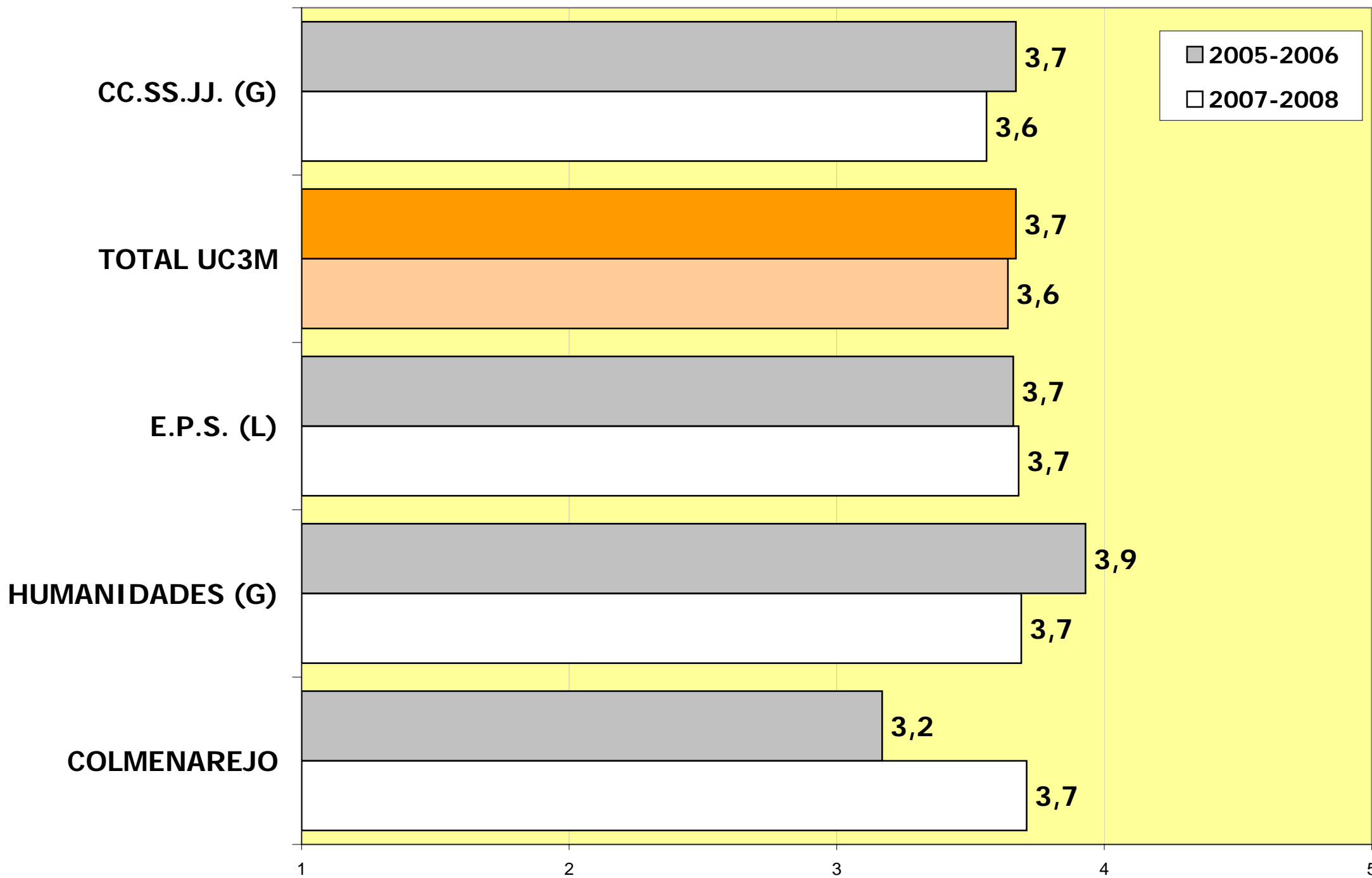
Evolución histórica Satisfacción Global



Indicadores de calidad: SECRETARIAS DEPARTAMENTALES



Indicadores de calidad: SECRETARIAS DEPARTAMENTALES (Centros)

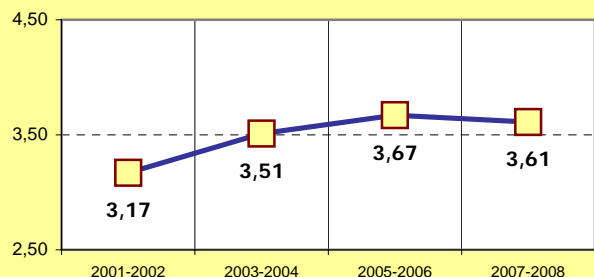


GESTIÓN ACADÉMICA

Gestión Académica

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Evolución histórica Satisfacción Global

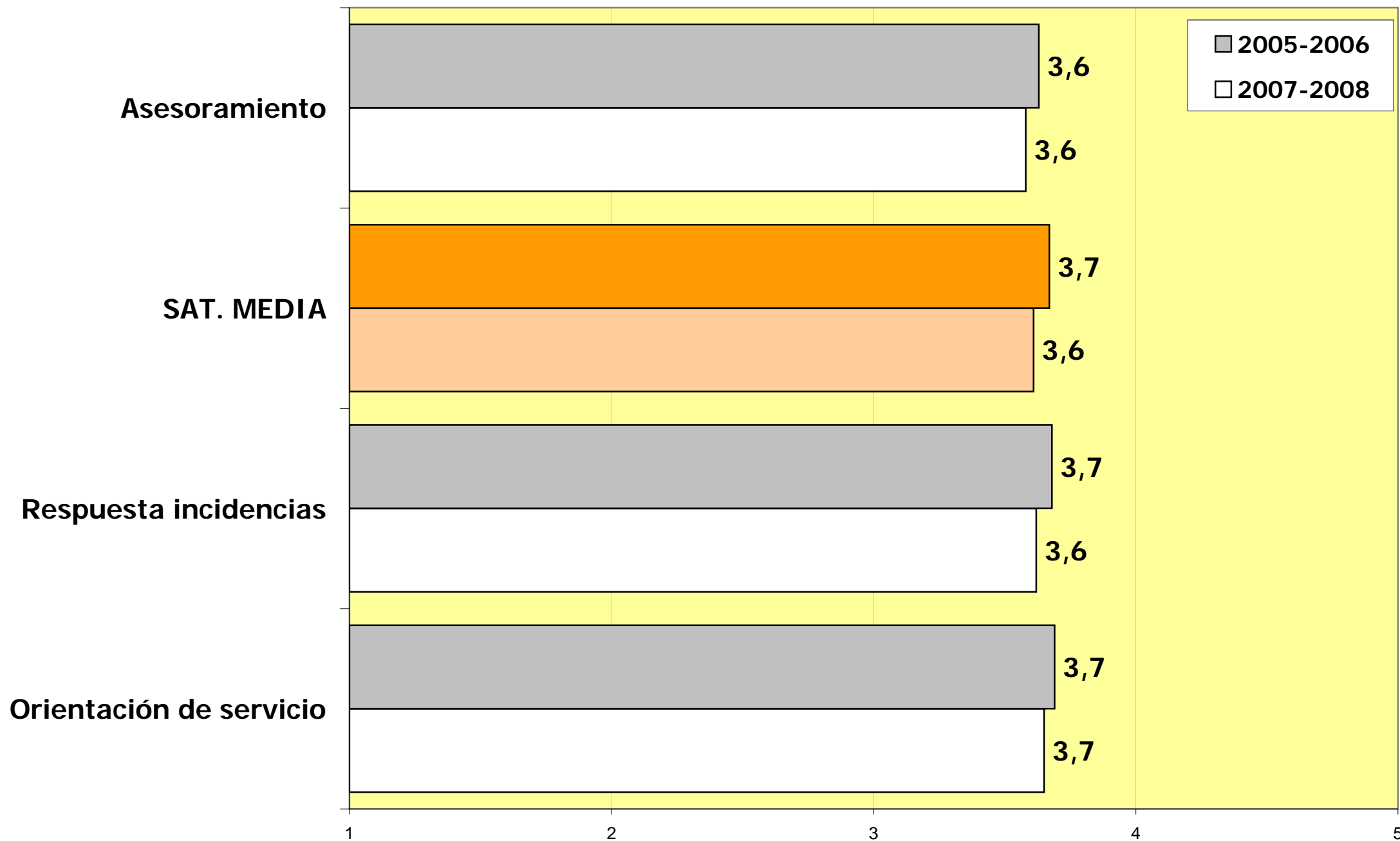


Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción
		2005-2006	3,67
		2007-2008	3,61
		Evolución	-0,06
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)	
		2005-2006	3,71
		2007-2008	3,48
		Evolución	-0,23
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)	
Colmenareo, Humanidades		2005-2006	3,89
Titular, Asociado		2007-2008	3,77
1-2 cursos, 6-9 cursos		Evolución	-0,12
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)	
CC.SS.JJ.		2005-2006	3,56
Invest. Form., Ayudante Dr.		2007-2008	3,61
3-5 cursos		Evolución	0,05
		Colmenarejo	
		2005-2006	3,50
		2007-2008	3,83
		Evolución	0,33

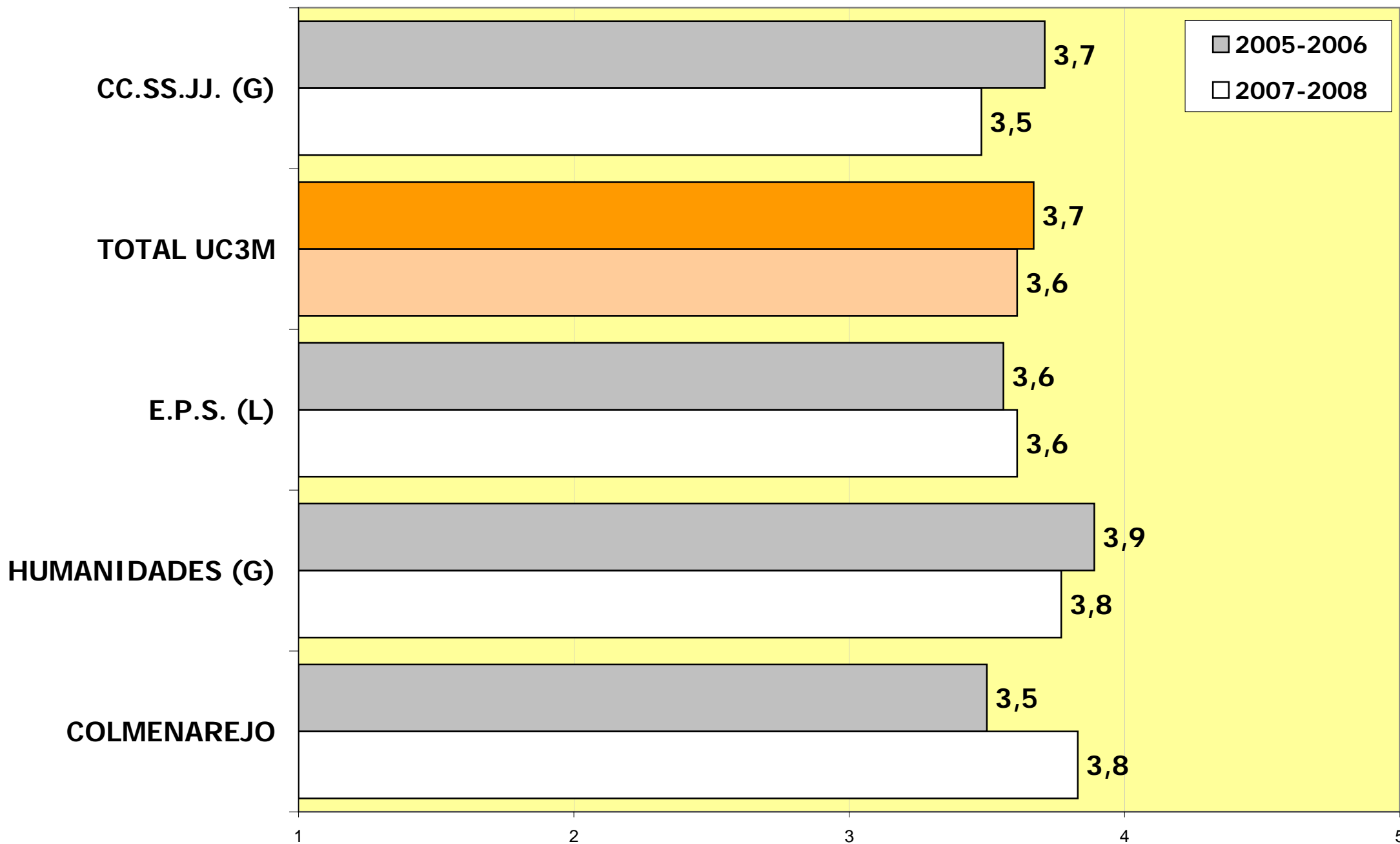
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Respuesta ante incidencias	Asesoramiento
2005-2006	3,69	3,68	3,63
2007-2008	3,65	3,62	3,58
Tendencia	-0,04	-0,06	-0,05

Indicadores de calidad: GESTIÓN ACADÉMICA



Indicadores de calidad: GESTIÓN ACADÉMICA (Centros)

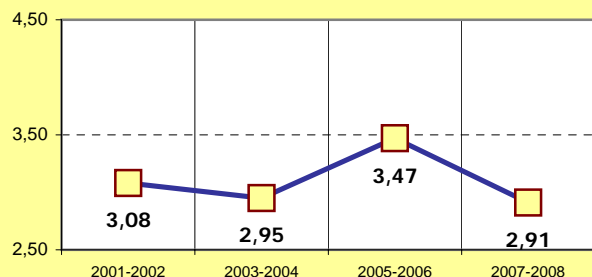


CENTRO DE AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS – CEAES

Centro de Ampliación de Estudios - CEAES

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Evolución histórica Satisfacción Global

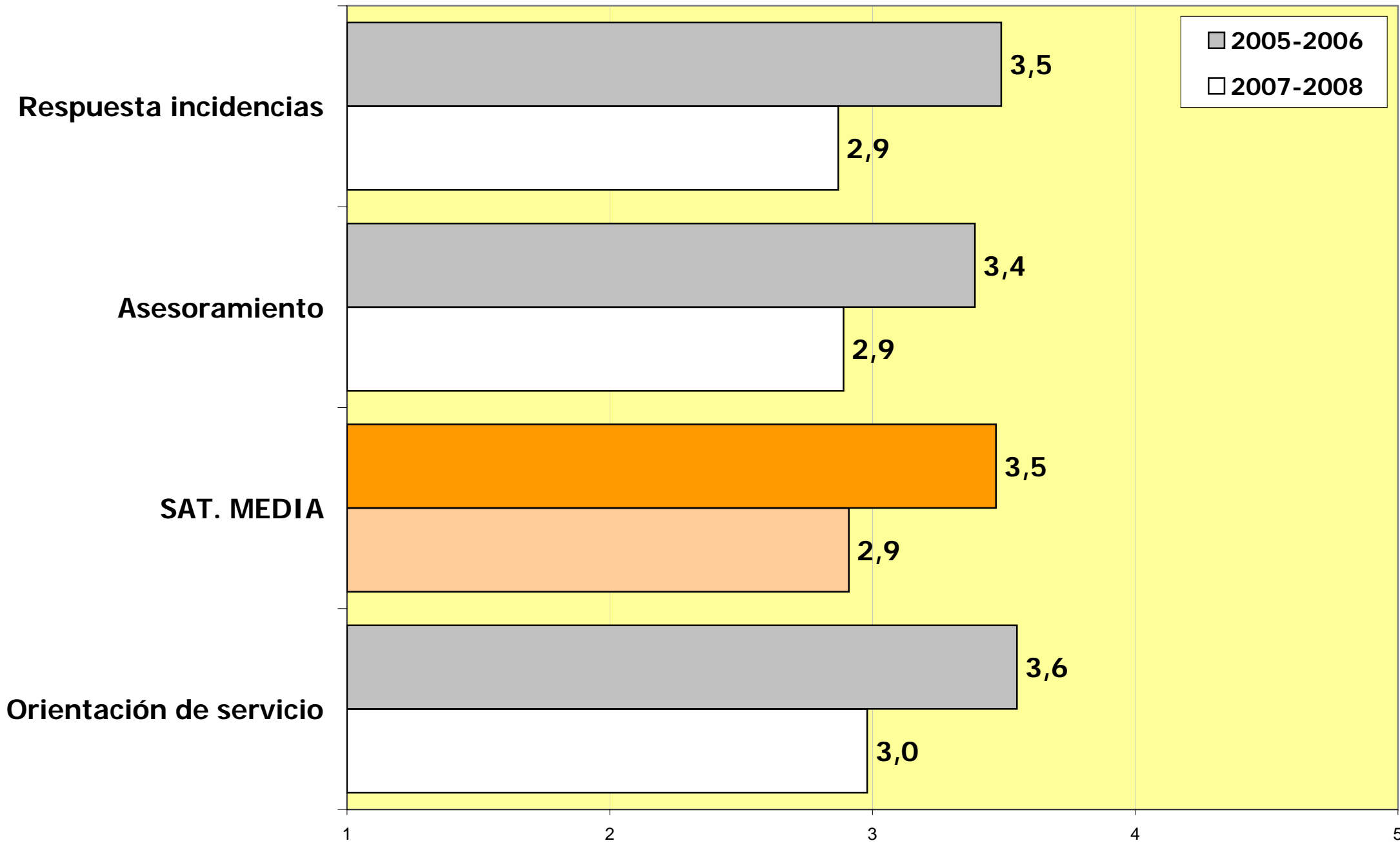


Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción
Orientación de servicio		2005-2006	3,47
		2007-2008	2,91
		Evolución	-0,56
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)	
		2005-2006	3,37
		2007-2008	2,86
		Evolución	-0,51
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)	
Humanidades, E.P.S.		2005-2006	4,02
Contratado Doctor		2007-2008	3,20
		Evolución	-0,82
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)	
Colmenarejo		2005-2006	3,45
Inv.Form., Asociado, Ayudante Dr.		2007-2008	2,98
1-2 cursos		Evolución	-0,47
		Colmenarejo	
		2005-2006	2,47
		2007-2008	2,47
		Evolución	0,00

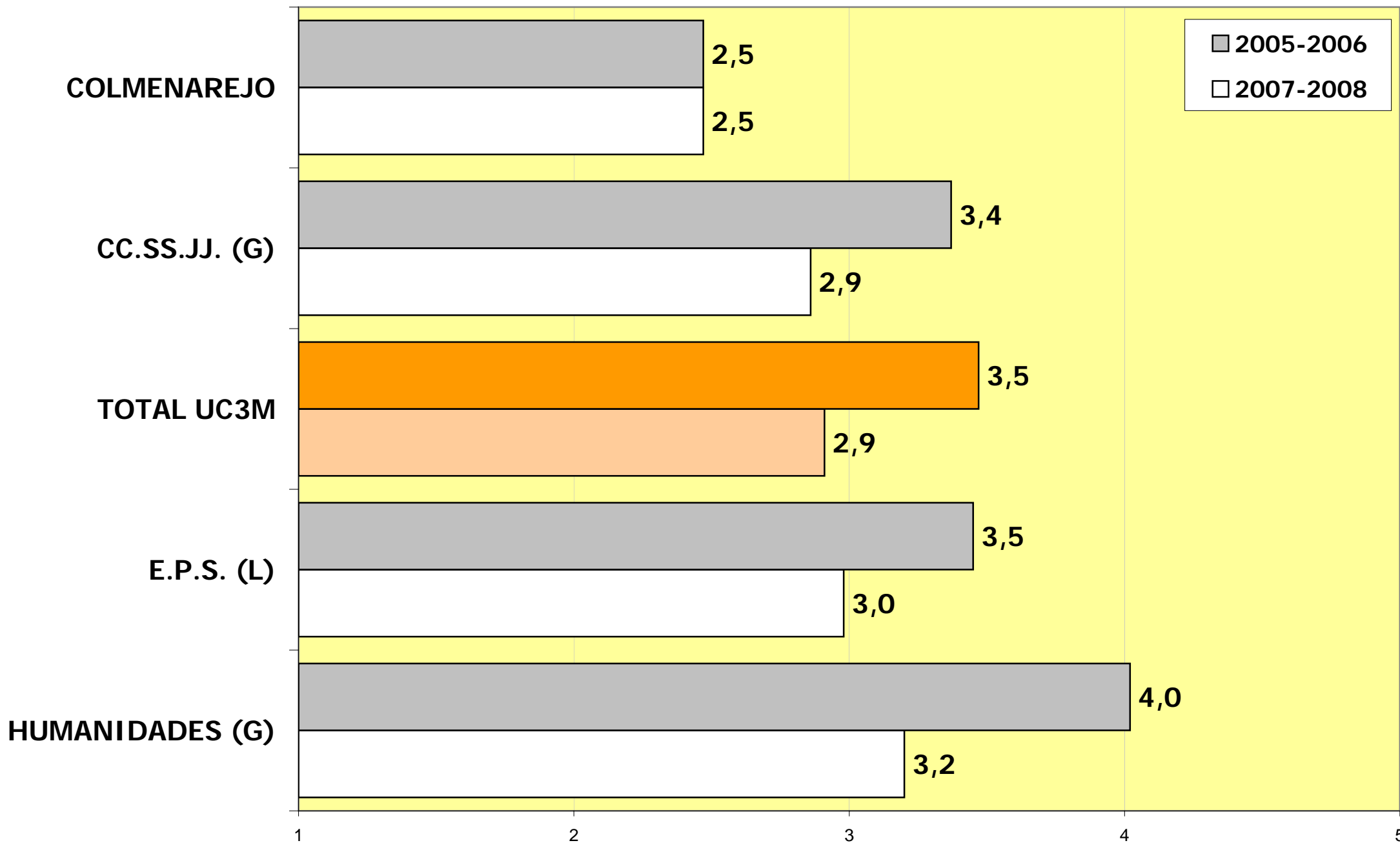
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Asesoramiento	Respuesta ante incidencias
2005-2006	3,55	3,39	3,49
2007-2008	2,98	2,89	2,87
Tendencia	-0,57	-0,50	-0,62

Indicadores de calidad: CEAES



Indicadores de calidad: CEAES (Centros)

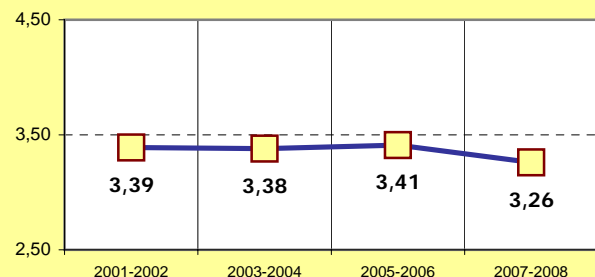


RECURSOS HUMANOS

Recursos Humanos

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Evolución histórica Satisfacción Global

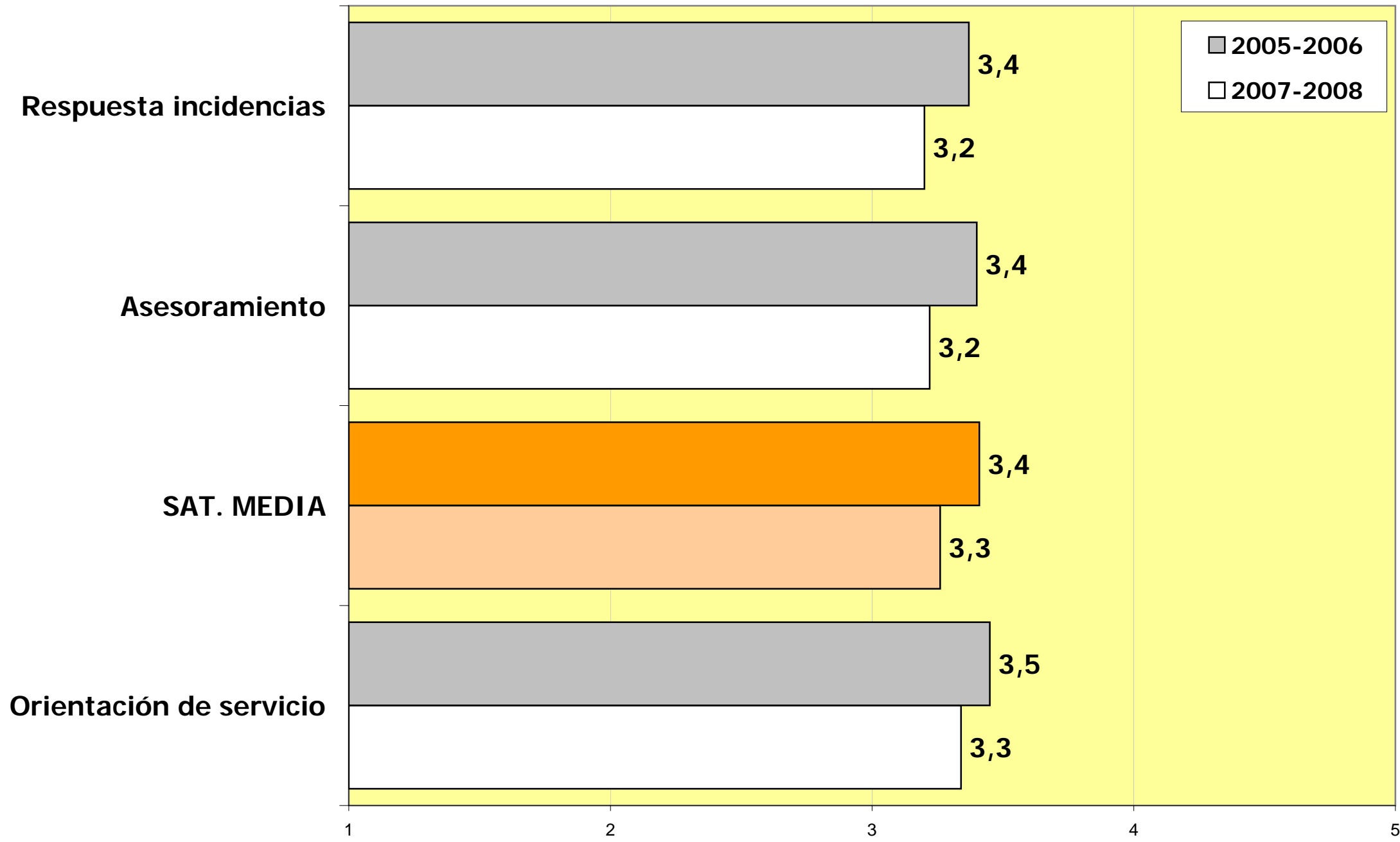


Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción
Orientación de servicio		2005-2006	3,41
		2007-2008	3,26
		Evolución	-0,15
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)	
		2005-2006	3,59
		2007-2008	3,26
		Evolución	-0,33
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)	
Humanidades		2005-2006	3,72
Asociado, Visitante, Contrat.Dr. 1-2 cursos		2007-2008	3,63
		Evolución	-0,09
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)	
Colmenarejo		2005-2006	3,18
Invest. Form., Ayudante Dr. 3-9 cursos		2007-2008	3,17
		Evolución	-0,01
		Colmenarejo	
		2005-2006	3,08
		2007-2008	3,06
		Evolución	-0,02

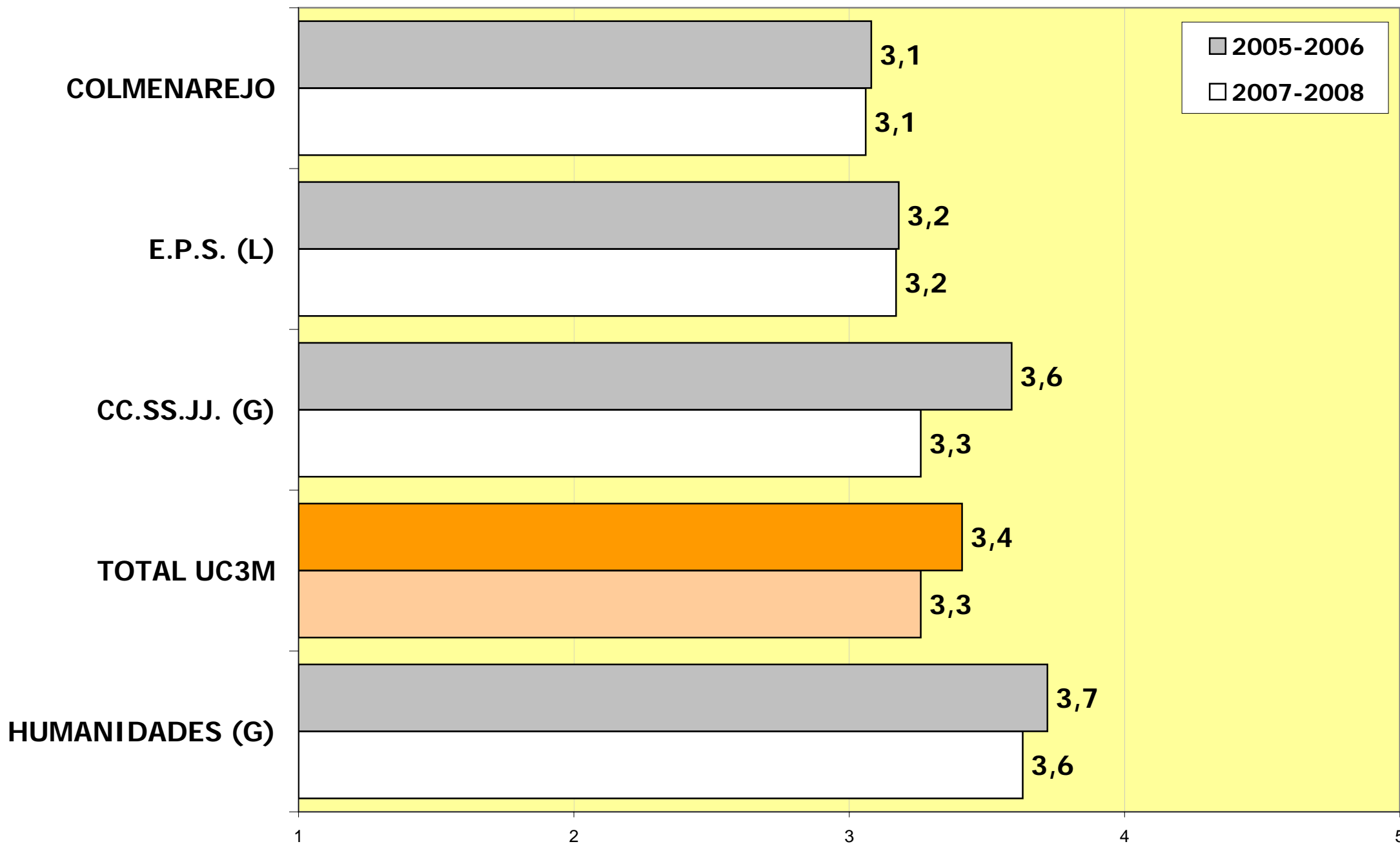
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Asesoramiento	Respuesta ante incidencias
2005-2006	3,45	3,40	3,37
2007-2008	3,34	3,22	3,20
Tendencia	-0,11	-0,18	-0,17

Indicadores de calidad: RECURSOS HUMANOS



Indicadores de calidad: RECURSOS HUMANOS (Centros)

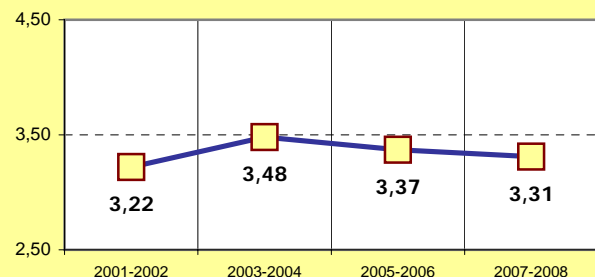


GESTIÓN ECONÓMICA

Gestión Económica

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Evolución histórica Satisfacción Global

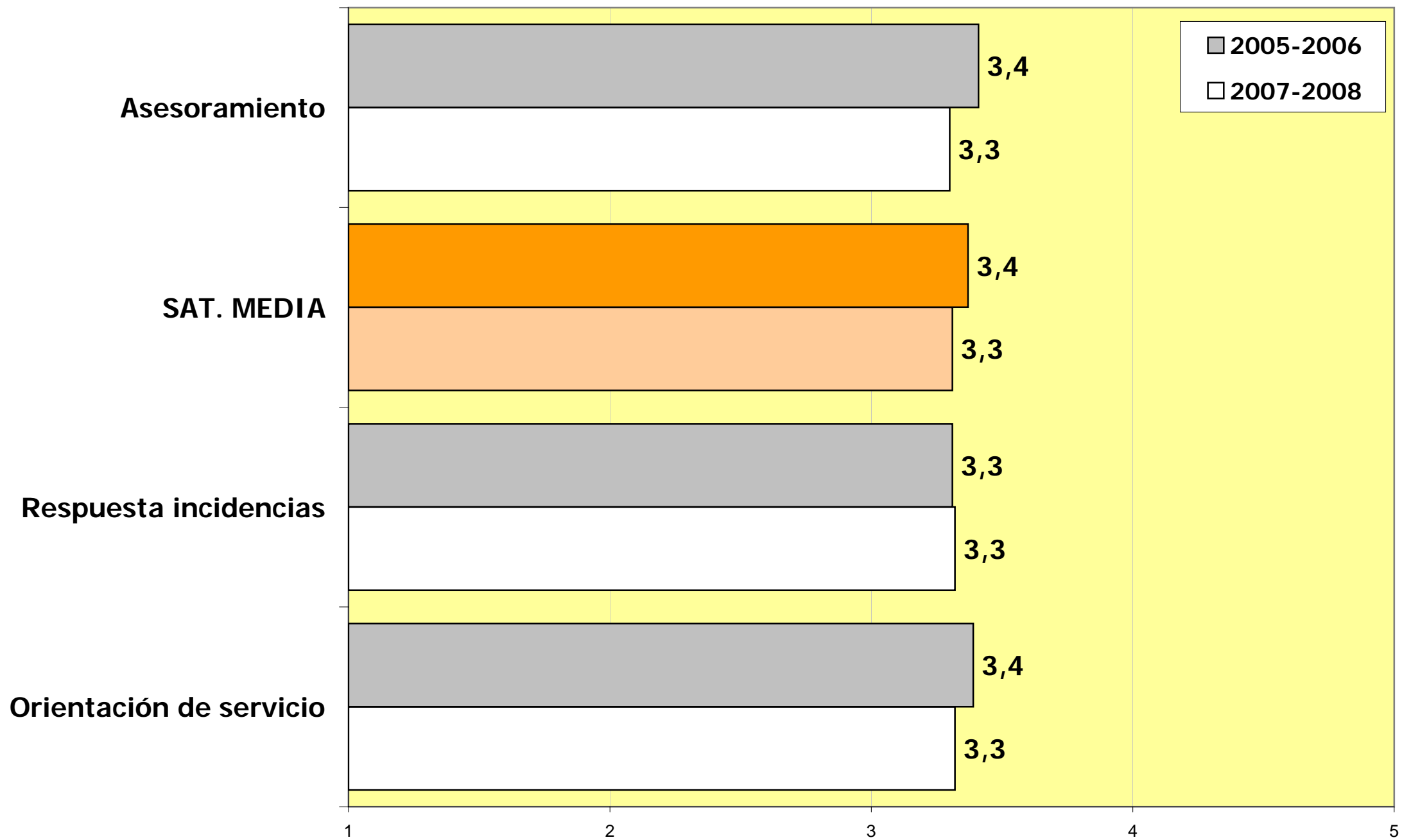


Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción
		2005-2006	3,37
		2007-2008	3,31
		Evolución	-0,06
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)	
		2005-2006	3,36
		2007-2008	3,26
		Evolución	-0,10
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)	
Humanidades		2005-2006	3,73
Ayudante Dr., Contratado Dr.		2007-2008	3,53
		Evolución	-0,20
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)	
Colmenarejo		2005-2006	3,27
Invest. Form., Ayudante		2007-2008	3,38
		Evolución	0,11
		Colmenarejo	
		2005-2006	2,90
		2007-2008	2,85
		Evolución	-0,05

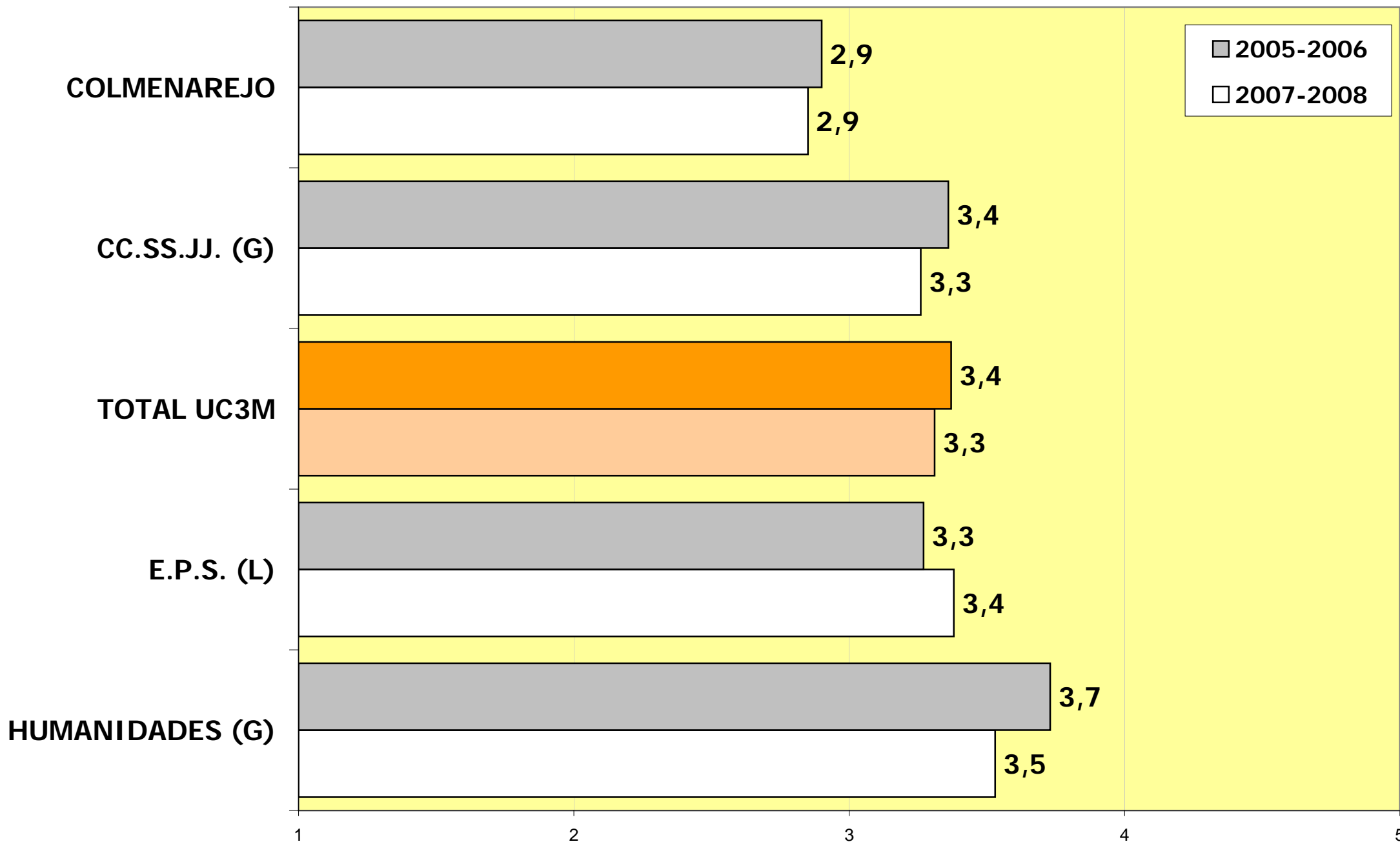
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Respuesta ante incidencias	Asesoramiento
2005-2006	3,39	3,31	3,41
2007-2008	3,32	3,32	3,30
Tendencia	-0,07	0,01	-0,11

Indicadores de calidad: GESTIÓN ECONÓMICA



Indicadores de calidad: GESTIÓN ECONÓMICA (Centros)

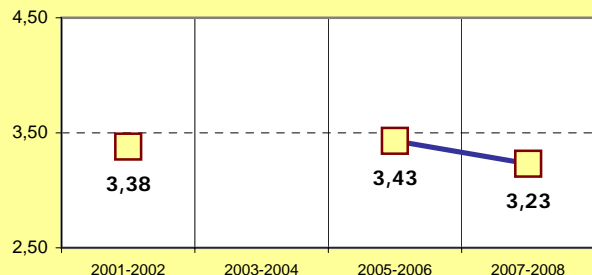


OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES - ORI

Oficina de Relaciones Internacionales - ORI

Curso 2007-2008 · Personal Docente e Investigador

Evolución histórica Satisfacción Global

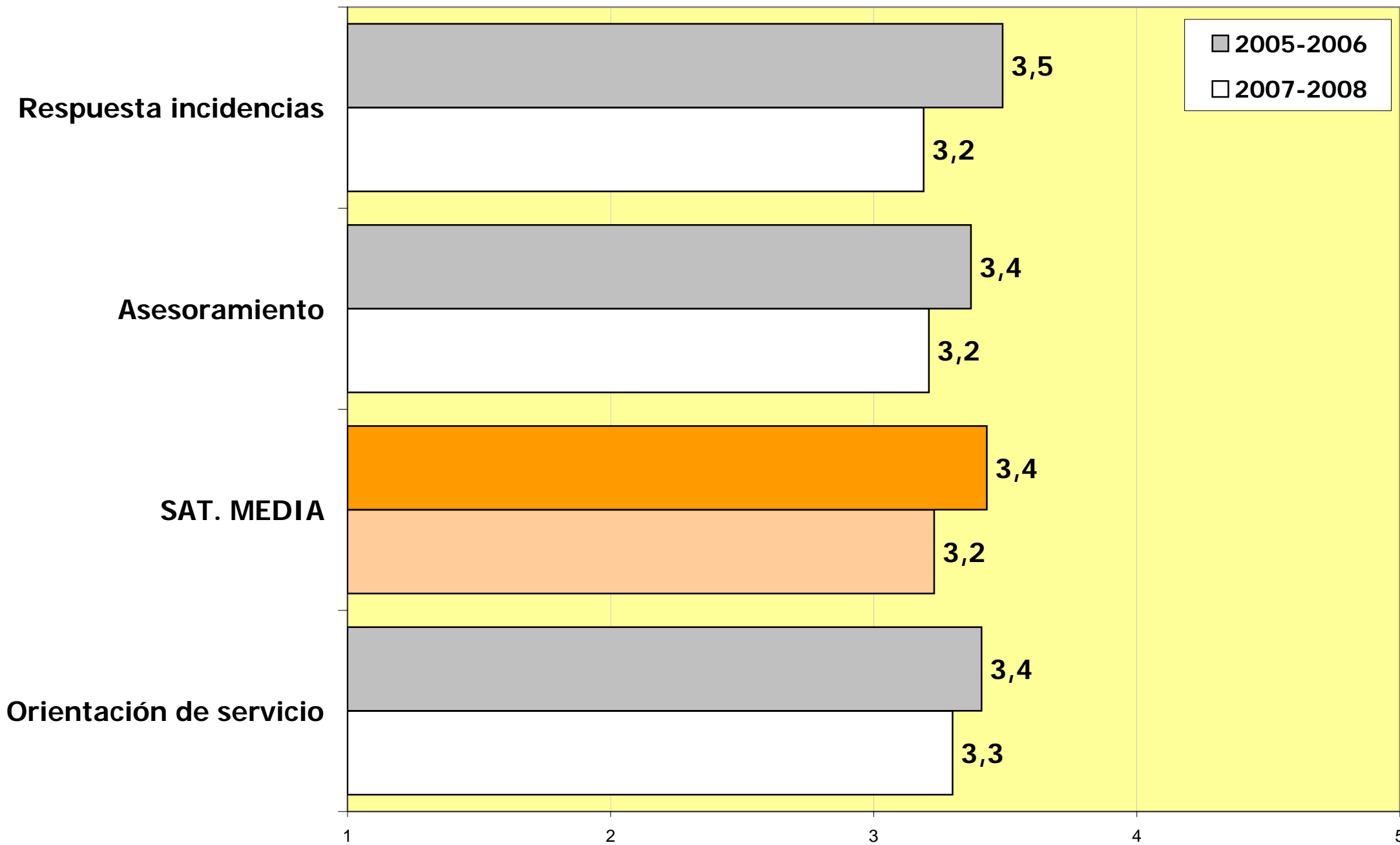


Destacan positivamente		Calidad percibida (1-5)	Satisfacción
Orientación de servicio		2005-2006	3,43
		2007-2008	3,23
		Evolución	-0,20
Destacan negativamente		CC.SS.JJ. (Getafe)	
		2005-2006	3,54
		2007-2008	3,16
		Evolución	-0,38
Más satisfechos		Humanidades (Getafe)	
Humanidades		2005-2006	3,78
Contrat.Dr., Ayudante, Ayud. Dr.		2007-2008	3,67
1-2 cursos		Evolución	-0,11
Menos satisfechos		E.P.S. (Leganés)	
E.P.S., CC.SS.JJ.		2005-2006	3,16
Catedrático, Asociado		2007-2008	3,15
Más de 9 cursos		Evolución	-0,01
		Colmenarejo	
		2005-2006	3,00
		2007-2008	3,27
		Evolución	0,27

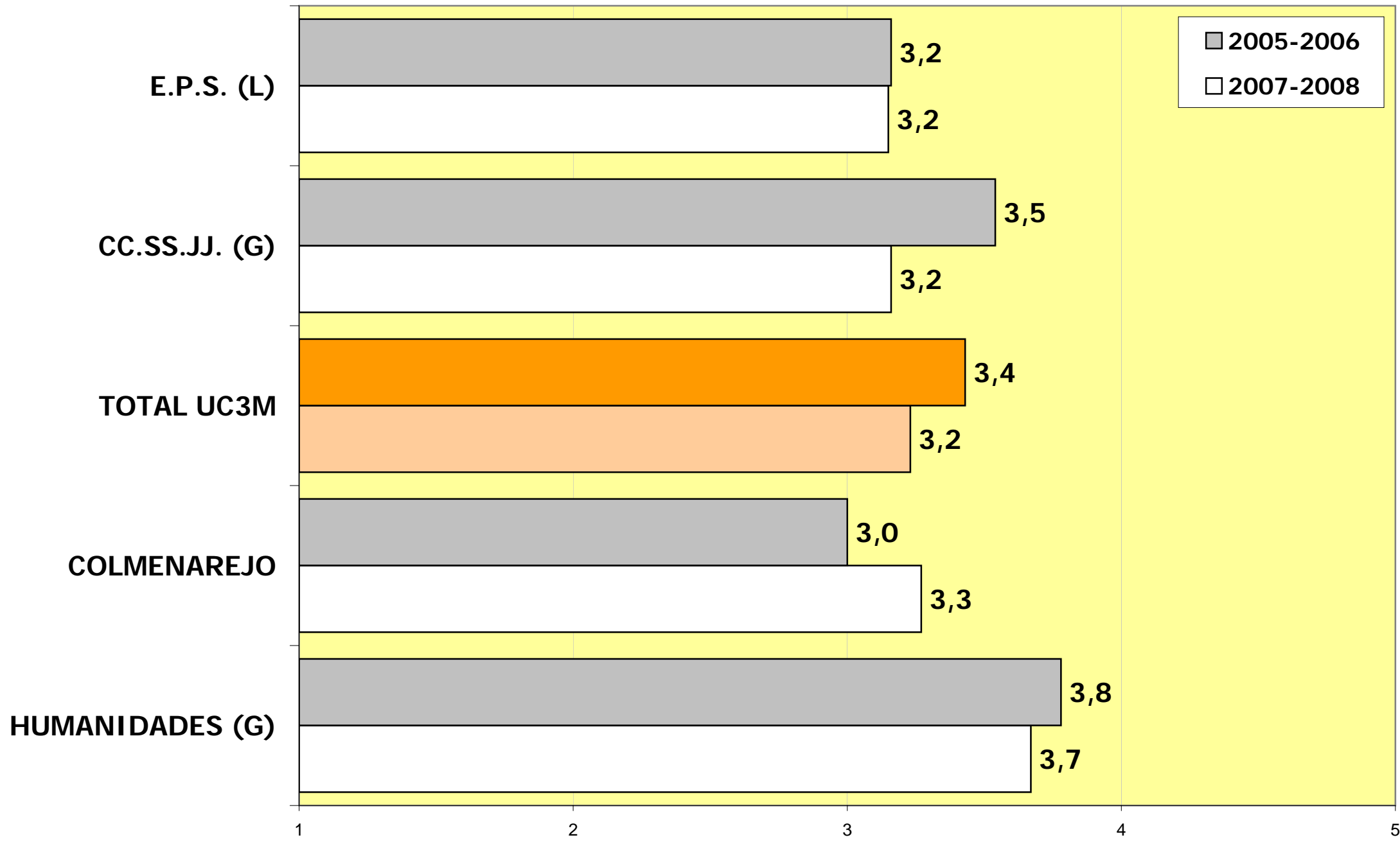
En verde, las diferencias positivas. En rojo, las diferencias negativas. Se admite una tolerancia menor a 0,05 puntos para considerar que ha existido evolución positiva o negativa, debido a los errores muestrales.

Atributos de calidad	Orientación de servicio	Asesoramiento	Respuesta ante incidencias
2005-2006	3,41	3,37	3,49
2007-2008	3,30	3,21	3,19
Tendencia	-0,11	-0,16	-0,30

Indicadores de calidad: O.R.I.



Indicadores de calidad: O.R.I. (Centros)





Anexo 1

CUESTIONARIO

Universidad Carlos III de Madrid · Curso 2007-2008
Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios
PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR

Eryba, S.L. es la empresa de investigación social y de mercados seleccionada por la Universidad Carlos III de Madrid para realizar diagnósticos periódicos sobre la valoración de los Servicios que presta a la comunidad universitaria. Este cuestionario, concretamente, ha sido diseñado a partir de la experiencia de evaluaciones anteriores y de los resultados obtenidos en entrevistas abiertas en profundidad mantenidas con los diferentes colectivos de profesores.

Así como los Servicios Universitarios cumplen un papel básico de apoyo a las tareas docentes e investigadoras, los usuarios de los servicios constituyen, naturalmente, la fuente básica e imprescindible de información para orientar a sus responsables en la política de mejora continua con la que se encuentran firmemente comprometidos. Es exclusivamente por ello que nos atrevemos a solicitar una colaboración que no es sustituible: sin ella, simplemente, no sería posible alcanzar una orientación sólida de mejora.

La información que nos proporciona es absolutamente confidencial y cualquier análisis que realicemos será estrictamente referido a resultados agregados.

La encuesta es muy sencilla de rellenar, debiendo únicamente marcar (tachando con una "X", rodeando con un círculo...) las casillas que, para cada pregunta o valoración, crea más apropiadas; no obstante, el personal acreditado de Eryba encargado de la entrega y recogida de los cuestionarios está a su completa disposición para cualquier duda o aclaración que precise.

A.- DATOS PROFESIONALES

A.1. Campus y Centro en el que desempeña su actividad docente e investigadora (si lo hace en más de uno, marque por favor el que considere más relevante para su actividad):

a) CAMPUS 1 **Getafe** 2 **Leganés** 3 **Colmenarejo**

b) CENTRO 1 **F. CC. Sociales y Jurídicas** 2 **F. Humanidades, C. y D.** 3 **E. Politécnica Superior**

A.2. Categoría profesional:

Catedrático	<u>1</u>	Titular	<u>2</u>	Visitante	<u>3</u>	Contratado Doctor	<u>4</u>
Ayudante Doctor	<u>5</u>	Ayudante	<u>6</u>	Asociado	<u>7</u>	Investigador en Formación	<u>8</u>

A.3. Antigüedad profesional en la Universidad Carlos III de Madrid (cursos que lleva en ella, en cualquier categoría, contando éste):

1 **1 ó 2 cursos** 2 **3 a 5 cursos** 3 **6 a 9 cursos** 4 **10 ó más cursos**

A.4. ¿Pertenece a algún Instituto Universitario? 1 **SI** 2 **NO**

A.5. ¿Imparte docencia, durante el presente Curso, en algún Master Oficial o Master Propio?

1 **Ninguno** 2 **Sólo Master Oficial** 3 **Sólo Master Propio** 4 **Ambos**



A.6. Departamento (o, en su caso, Área):

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas			
Derecho Privado	<u>10</u>	<u>11</u>	Derecho Social e Internacional Privado
Derecho Público del Estado	<u>12</u>	<u>13</u>	Derecho Internacional, Eclesiástico y Fil
Derecho Penal, Procesal e Historia del Derecho	<u>14</u>	<u>15</u>	Economía
Economía de la Empresa	<u>16</u>	<u>17</u>	Estadística
Historia Económica e Instituciones	<u>18</u>	<u>19</u>	Ciencia Política y Sociología
Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación			
Biblioteconomía y Documentación	<u>20</u>	<u>21</u>	Humanidades: Geografía, Hª Contemp. y Arte
Humanidades: Lingüística, Literatura, Hª y Est.	<u>22</u>	<u>23</u>	Humanidades: Filosofía, Lengua, Tª Lit. y EC
Periodismo y Comunicación Audiovisual	<u>24</u>		
Escuela Politécnica Superior			
Ciencias de los Materiales e Ingeniería	<u>30</u>	<u>31</u>	Informática
Ingeniería de Sistemas y Automática	<u>32</u>	<u>33</u>	Tecnología Electrónica
Ingeniería Eléctrica	<u>34</u>	<u>35</u>	Ingeniería Térmica y de Fluidos
Mecánica Medios Continuos y Teoría Estructuras	<u>36</u>	<u>37</u>	Ingeniería Mecánica
Física	<u>38</u>	<u>39</u>	Matemáticas
Ingeniería Telemática	<u>40</u>	<u>41</u>	Teoría de la Señal
Ciencia e Ingeniería de Materiales e Ing. Química	<u>42</u>		



B.- PERFILES DE UTILIZACIÓN

Considerando sus hábitos y necesidades con respecto a los diferentes Servicios Universitarios y utilizando su propio criterio, ¿cómo se definiría (“No usuario”, “Usuario esporádico”, “Usuario frecuente” o “Gran usuario”) con respecto a cada uno de los servicios que a continuación relacionamos?

	<u>No usuario</u>	<u>Usuario esporádico</u>	<u>Usuario frecuente</u>	<u>Gran usuario</u>
B1 Biblioteca	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B2 Unidad de Gestión y Evaluación de la Investigación e Institutos-UGI	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B3 Campus Global	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B4 Aula Global	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B5 Informática y Comunicaciones	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B6 Reprografía	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B7 Conserjería	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B8 Cafetería / Restaurante	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B9 Actividades deportivas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B10 Actividades culturales / programas del Auditorio	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B11 Secretaría de Departamento / Área	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B12 Servicios Administrativos (gestión general)	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
B13 Oficina de Relaciones Internacionales	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>



B.14. Para cada uno de los siguientes servicios (biblioteca, reprografía y cafetería), ¿podría decirnos cuál de los centros relacionados es el que **suele utilizar con mayor frecuencia**?

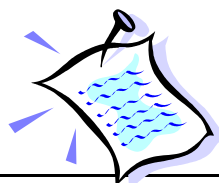
B14.1 BIBLIOTECA			
<u>1</u>	<u>María Moliner (Getafe)</u>	<u>2</u>	<u>Concepción Arenal (Getafe)</u>
<u>3</u>	<u>Rey Pastor (Leganés)</u>	<u>4</u>	<u>Menéndez Pidal (Colmenarejo)</u>

B14.2 REPROGRAFÍA								
GETAFE	<u>1</u>	<u>Adolfo Posada</u>	<u>2</u>	<u>María Moliner</u>	<u>3</u>	<u>Humanidades</u>	<u>4</u>	<u>Ortega y Gasset</u>
LEGANÉS	<u>5</u>	<u>Sabatini</u>	<u>6</u>	<u>Agustín de Betancourt</u>	COLMENAREJO	<u>7</u>	<u>Miguel de Unamuno</u>	

B14.3 CAFETERÍA / RESTAURANTE							
GETAFE	<u>1</u>	<u>Central</u>	<u>2</u>	<u>Humanidades</u>	<u>3</u>	<u>Luis Vives</u>	
LEGANÉS	<u>4</u>	<u>Sabatini</u>	<u>5</u>	<u>Padre Soler</u>	COLMENAREJO	<u>6</u>	<u>Miguel de Unamuno</u>



C. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS.



NOTAS IMPORTANTES

(por favor, emplee un minuto en leerlas detenidamente)

(1) Para todos los aspectos incluidos, solicitamos que puntúe su nivel de satisfacción actual utilizando una escala de 1 a 5, donde asignamos los siguientes significados:

1 = Muy insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho / sin opinión definida

4 = Satisfecho

5 = Muy satisfecho

(2) Es preciso diferenciar dos supuestos, ya que no es lo mismo...

- ... no tener una opinión definida sobre un aspecto concreto. Por poner un ejemplo, porque se mezclen rasgos positivos y negativos o porque en algún rasgo se perciba una mejora, pero en otro(s) se perciba empeoramiento. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADO EL VALOR CENTRAL DE LA ESCALA, que es **3**
- ... que carecer de criterio para desarrollar una opinión sobre un aspecto concreto. Por ejemplo, por no ser usuario de un servicio o desconocer por completo algún aspecto concreto relacionado con ese servicio. PARA ESTE SUPUESTO, DEBERÍA SER UTILIZADA LA OPCIÓN "No sabe", LA CUAL SE ENCUENTRA SEÑALIZADA CON ESTE SIGNO **?**

(3) Si se ha declarado "No usuario" de algún servicio, no es preciso que marque la casilla *No sabe* en todos los aspectos incluidos (si lo hace, tampoco pasa nada, naturalmente...); simplemente, para su comodidad, sátese el correspondiente apartado y vaya hasta el siguiente.



C1.- BIBLIOTECA

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
1.1 Confortabilidad y capacidad de las instalaciones						
1.2 Orientación de servicio que transmite el personal						
1.3 Adecuación de los fondos biblio / hemerográficos						
1.4 Servicios no presenciales: bases de datos, revistas electrónicas, reservas y renovaciones... ..						
1.5 Horarios de servicio						
1.6 Política y gestión de préstamos de los fondos documentales						
1.7 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios						
1.8 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
1.9 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
1.10 VALORACIÓN GLOBAL						

C2.- OFICINA DE TRANSFERENCIA DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN (O.T.R.I.)

I. PARQUE CIENTÍFICO (Relaciones Externas OTRI)

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
2.1 Orientación de servicio que transmite el personal						
2.2 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios						
2.3 Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos						
2.4 Capacidad de iniciativa						
2.5 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
2.6 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
2.7 VALORACIÓN GLOBAL						

II. UNIDAD DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN E INSTITUTOS (U.G.I.)

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
2.8 Orientación de servicio que transmite el personal						
2.9 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios						
2.10 Eficacia en la gestión de los servicios ofrecidos						
2.11 Capacidad de iniciativa						
2.12 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
2.13 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
2.14 VALORACIÓN GLOBAL						

III. OFICINA DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
2.15 VALORACIÓN GLOBAL						

C3.- CAMPUS GLOBAL

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
3.1 Diseño y funcionamiento						
3.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
3.3 Utilidad						
3.4 VALORACIÓN GLOBAL						



C4.- AULA GLOBAL

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
4.1 Diseño y funcionamiento						
4.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
4.3 Utilidad						
4.4 Apoyo técnico, colaboración, formación y asesoramiento recibido del equipo ...						
4.5 Funcionamiento y difusión de los servicios del Taller del Aula						
4.6 VALORACIÓN GLOBAL						

C5.- INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
5.1 Orientación de servicio que transmite el personal						
5.2 Capacidad de asesoramiento y claridad en las explicaciones						
5.3 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
5.4 Adecuación del Software a las necesidades en Aulas Informáticas						
5.5 Horarios de servicio						
5.6 Servicios y utilidades de información y gestión ofrecidos vía Web						
5.7 Funcionamiento de los dispositivos y aplicaciones en Red						
5.8 Funcionamiento de la telefonía						
5.9 Variedad e interés de la oferta / gama de servicios						
5.10 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
5.11 VALORACIÓN GLOBAL						

C6.- CAMPUS: Instalaciones, Equipamientos y Espacios

	☹ Satisfacción ☺					?
	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	
I. INCIDENCIAS						
6.1 Eficacia del sistema de notificación de partes / incidencias a través del Centro de Atención y Soporte (CASO)						
II. MANTENIMIENTO, EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS						
6.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
6.3 Calidad de las reparaciones y asistencias técnicas						
6.4 Horarios de servicio						
6.5 Conservación de las instalaciones, edificios y equipamientos						
6.6 Climatización						
6.7 Suministro Eléctrico						
6.8 Ascensores						
6.9 Limpieza de las instalaciones del Campus						
6.10 Orientación de servicio que transmite el personal						
6.11 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
6.12 VALORACIÓN GLOBAL						
III. AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS						
6.13 Sistema de reservas de Aulas docentes						
6.14 Equipamiento en las Aulas docentes						
6.15 Sistema de reservas de Aulas Informáticas						
6.16 Equipamiento técnico de las Aulas Informáticas						
6.17 Aparcamiento del Campus						



III. AULAS Y ESPACIOS COMPARTIDOS

6.18 Gestión de Talleres y Laboratorios					
6.19 Orientación de servicio de los Técnicos de Laboratorio					

C7.- REPROGRAFÍA

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
7.1 Orientación de servicio que transmite el personal						
7.2 Adecuación de los medios técnicos / tecnológicos de que dispone						
7.3 Horarios de servicio						
7.4 Agilidad en la entrega de los trabajos solicitados						
7.5 Seguridad y confidencialidad en la custodia de los originales						
7.6 VALORACIÓN GLOBAL						

C8.- OTROS SERVICIOS EXTERNOS

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
8.1 Seguridad y Vigilancia						
8.2 Mensajería						
8.3 Suministros de Oficina						
8.4 Tienda / Librería						
8.5 Agencia de Viajes						

C9.- CONSERJERÍA

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
9.1 Orientación de servicio que transmite el personal						
9.2 Horarios de servicio						
9.3 Eficacia en la custodia y gestión de material, llaves, correspondencia... ..						
9.4 Facilidad para localizar al personal que presta el servicio						
9.5 VALORACIÓN GLOBAL						

**C10.- Actividades Deportivas y Culturales
 y Programación en Auditorio (S.I.J.A.)**

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
I. ACTIVIDADES DEPORTIVAS						
10.1 Variedad e interés de la oferta						
10.2 Instalaciones						
10.3 Relación calidad / precio						
II. ACTIVIDADES CULTURALES						
10.4 Variedad e interés de la oferta						
10.5 Instalaciones						
10.6 Relación calidad / precio						
10.7 Interés y Calidad de los programas culturales en el Auditorio						
III. VALORACIÓN GENERAL DEL S.I.J.A.						
10.8 Información sobre actividades culturales y deportivas						
10.9 Orientación de servicio que transmite el personal						
10.10 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
10.11 VALORACIÓN GLOBAL						



C11.- CAFETERÍA / RESTAURANTE

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
11.1 Confortabilidad y capacidad de las instalaciones						
11.2 Limpieza e higiene						
11.3 Orientación de servicio que transmite el personal						
11.4 Agilidad / rapidez en el servicio						
11.5 Horarios de servicio						
11.6 Calidad de los productos utilizados						
11.7 Variedad de la oferta						
11.8 Relación calidad / precio en el servicio de CAFETERÍA						
11.9 Relación calidad / precio en el servicio de RESTAURANTE						
11.10 VALORACIÓN GLOBAL						

C12.- SECRETARÍA DE DEPARTAMENTO

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
12.1 Preparación y competencia profesional						
12.2 Orientación de servicio que transmite el personal						
12.3 Horarios de servicio						
12.4 La claridad en la definición de las funciones de apoyo al PDI						
12.5 VALORACIÓN GLOBAL						

C13.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - GESTIÓN GENERAL

	☹ Satisfacción ☺					?
	1	2	3	4	5	
<u>I. GESTIÓN ACADÉMICA (actas, guías y libros de titulaciones, listados, notas...)</u>						
13.1 Orientación de servicio que transmite el personal						
13.2 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
13.3 Información y asesoramiento						
<u>II. CENTRO DE AMPLIACIÓN DE ESTUDIOS [CEAES]</u>						
13.4 Orientación de servicio que transmite el personal						
13.5 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
13.6 Información y asesoramiento						
<u>III. RECURSOS HUMANOS</u>						
13.7 Orientación de servicio que transmite el personal						
13.8 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
13.9 Información y asesoramiento						
<u>IV. GESTIÓN ECONÓMICA</u>						
13.10 Orientación de servicio que transmite el personal						
13.11 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
13.12 Información y asesoramiento						
<u>V. OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (O.R.I.)</u>						
13.13 Orientación de servicio que transmite el personal						
13.14 Agilidad y capacidad de respuesta ante problemas e incidencias						
13.15 Información y asesoramiento						
<u>VI. VALORACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</u>						
13.16 Orientación hacia la mejora que percibe en los responsables						
13.17 VALORACIÓN GLOBAL						



D.- EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO (últimos dos años)

1=Bastante a peor

2= Algo a peor

3=Más o menos igual/Sin opinión definida

4=Algo a mejor

5=Bastante a mejor

	Evolución					?
	1	2	3	4	5	
D1 Biblioteca						
D2 Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación [OTRI]						
D3 Campus Global						
D4 Aula Global.....						
D5 Informática y Comunicaciones						
D6 Mantenimiento, Equipamiento y Servicios						
D7 Gestión de aulas y espacios compartidos						
D8 Reprografía						
D9 Seguridad y Vigilancia						
D10 Conserjería						
D11 Cafetería / Restaurante						
D12 SIJA (Actividades deportivas, culturales y programación en Auditorio)						
D13 Secretarías de Departamento						
D14 Servicios Administrativos - Gestión general						



E.- INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

Para finalizar, nos gustaría que nos dijera si, durante el pasado curso (2006-2007) le ha sucedido -y con qué frecuencia- alguna de las incidencias que señalamos a continuación:

		Nunca	1-2 veces	Más veces
E1	Ha necesitado algún material existente en los fondos de la Biblioteca y no ha podido acceder a él durante días por estar en préstamo			
E2	Una "caída" no programada de la Red Informática le ha hecho tener que repetir trabajos ya realizados o ha producido daños o deficiencias en procesos en curso			
E3	Ha resultado imposible contactar telefónicamente con el Centro de Atención y Soporte [CASO] para comunicar alguna incidencia o reclamar alguna tarea o reparación pendiente			
E4	Ha resultado imposible reservar un aula docente adecuada para la fecha y hora en que se necesitaba			
E5	Tras intentar localizar, sin éxito, a un conserje, ha optado por realizar personalmente el encargo, buscar ayuda de terceros o dejarlo sin realizar			
E6	Ha necesitado localizar al servicio de Seguridad para entrar / salir del Campus o sus instalaciones en horarios poco habituales y le ha resultado difícil o le ha llevado mucho tiempo			
E7	Ha protestado por / ha rechazado algún producto por su deficiente calidad, aspecto, temperatura... en Cafetería			
E8	Algún pago (dietas, conferencias, proyectos...) se ha demorado sensiblemente por encima del plazo previsto			
E9	Ha encontrado cerrada la Secretaría del Departamento (o Área) dentro del horario de funcionamiento			

Muchas gracias por su colaboración.