

PROGRAMACIÓN DE LA CAMPAÑA 2016

SONDEO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO DE INGENIERÍAS MEDIANTE ENCUESTAS



Campaña 2016 de encuestas de satisfacción de los usuarios de la A.E.I.	
Finalidad del sondeo	Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de la AEI respecto al servicio que se les presta tanto en la Administración como en la Conserjería del Edificio de Ingenierías.
Técnica de sondeo	Encuestas anónimas, en formato papel para lectora óptica. Modelo normalizado establecido por el VCCCI, consistente en diez preguntas a responder mediante escala de Likert de 1 a 5 y una pregunta de respuesta abierta.
Población a estudiar	PDI, PAS, estudiantes y externos que utilizan los servicios de la AEI (Administración y/o Conserjería).
Periodo de realización	Desde el 18 de abril de 2016 hasta el 13 de mayo de 2016.
Publicidad del sondeo	-Cartel anunciador publicado en tamaño DIN-A-3 color en diversos puntos del edificio. -Cartel anunciador publicado en la web de la AEI, apartado <i>"Mejora y calidad de servicio"</i> , subapartado <i>"Nuestros compromisos con la calidad"</i> . -Mailing a los distintos grupos de población con la colaboración, en el caso del estamento de estudiantes, de la Dirección del Centro y de la Delegación de alumnos.
Obtención del impreso para la encuesta	Se podrá obtener directamente en el mostrador de la Conserjería del módulo A del edificio, en la sala de espera de la Administración y en cada uno de los puestos de atención al público de la Administración. Además, en el caso del PDI, se depositará un ejemplar en cada buzón y, en el caso del PAS, se les entregará directamente en mano.
Entrega de las encuestas cumplimentadas	Depósito directo en una urna ubicada en el mostrador de la Conserjería del módulo A del edificio.
Fecha de envío de las encuestas realizadas al Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)	En la primera quincena de junio de 2016.
Fecha límite de emisión del Informe de Satisfacción de los usuarios por parte del GEI	Antes del 15 de marzo de 2017.
Responsable de la programación del sondeo	Equipo de Trabajo para el seguimiento de la Carta de Servicios de la AEI.
Responsable de la difusión y ejecución del sondeo y del envío al GEI de las encuestas realizadas	El Administrador del edificio. Se emitirá Circular estableciendo el procedimiento interno a seguir para la gestión de las encuestas.