

## **PROGRAMACIÓN DE LA CAMPAÑA 2018**

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



| <b>Campaña 2018 de encuestas de satisfacción de los usuarios de la A.E.I.</b>                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidad del sondeo</b>                                                                             | 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.                                                                                                      |
| <b>Técnica de sondeo</b>                                                                                | Encuestas anónimas, en formato papel para lectora óptica.<br>Modelo normalizado establecido por el Vicerrectorado de Calidad (VC), consistente en diez preguntas a responder mediante escala de Likert de 1 a 5 y una pregunta de respuesta abierta.                                  |
| <b>Población a estudiar</b>                                                                             | PDI, PAS, estudiantes y externos que utilizan los servicios de la AEI (Administración y/o Conserjería).                                                                                                                                                                               |
| <b>Periodo de realización</b>                                                                           | <b>Desde el 20 de abril hasta el 18 de mayo de 2018.</b>                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Publicidad del sondeo</b>                                                                            | -Cartel anunciador publicado en tamaño DIN-A-3 color en diversos puntos del edificio.<br>-Cartel anunciador publicado en la web de la AEI.<br>-Mailing a los distintos grupos de población con la colaboración, en el caso del estamento de estudiantes, de la Delegación de alumnos. |
| <b>Obtención del impreso para la encuesta</b>                                                           | 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.<br>Además, en el caso del PAS, se les entregará directamente en mano.  |
| <b>Entrega de las encuestas cumplimentadas</b>                                                          | Depósito directo en una caja ubicada en el mostrador de la Conserjería del módulo A del edificio.                                                                                                                                                                                     |
| <b>Fecha de envío de las encuestas realizadas al Gabinete de Evaluación Institucional (GEI)</b>         | Antes del 31 de mayo de 2018.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Fecha límite de emisión del Informe de Satisfacción de los usuarios por parte del GEI</b>            | Antes del 31 de marzo de 2019.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Responsable de la programación del sondeo</b>                                                        | Equipo de Trabajo para el Seguimiento de la Carta de Servicios de la AEI.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Responsable de la difusión y ejecución del sondeo y del envío al GEI de las encuestas realizadas</b> | El Administrador del edificio.<br>Se emitirá Circular estableciendo el procedimiento interno a seguir para la gestión de las encuestas.                                                                                                                                               |