



---

**INFORME ANUAL SEGUIMIENTO  
CARTA DE SERVICIOS  
Administración del Edificio de  
Veterinaria  
2023**



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN.....	4
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN	
1.    CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	5
2.    ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES .....	10
3.    PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA	10
4.    MEJORAS DERIVADAS DEL ÚLTIMO INFORME DE SEGUIMIENTO .....	12
ANEXOS, TABLAS DE INDICADORES Y SERVICIOS .....	13

## INTRODUCCIÓN

Un objetivo prioritario en las universidades españolas es fomentar la implantación de sistemas de calidad, poniendo especial énfasis en la transparencia y en la información al ciudadano, y facilitando la acreditación de las titulaciones.

Para ello, es necesaria la evaluación de la gestión y los servicios de las universidades. El objetivo de la evaluación es definir la trayectoria del servicio evaluado y las características más relevantes de su situación actual.

La Administración del Edificio de Veterinaria da apoyo a la gestión administrativa y económica de la Facultad de Veterinaria. Desde esta unidad se presta asesoramiento y apoyo a los estamentos del profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y los ciudadanos que demanden información o realicen gestiones relacionadas con los estudios que se imparten en esta Facultad, así como garantizar el adecuado funcionamiento de sus instalaciones. Todo ello enmarcado en el sistema de garantía de calidad que facilita la mejora continua a través de las siguientes acciones:

- Analizar el compromiso de los dirigentes del servicio en la elaboración de una estrategia encaminada a definir la orientación y la cultura del Servicio.
- Describir y valorar la participación de los responsables en los procesos de evaluación, implantación y seguimiento de mejoras de calidad.
- Analizar la relación con los usuarios y su satisfacción.
- Realizar una valoración crítica: puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<b>Unidad administrativa a la que pertenece:</b>
Edificio de Veterinaria

<b>Órgano responsable:</b>
Administración del Edificio de Veterinaria

<b>Equipo de trabajo para la revisión de la Carta de Servicios:</b>				
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>TELÉFONO</b>
Coordinador	M <sup>a</sup> Victoria Moreno Jiménez	Administradora	<a href="mailto:Maria.morenojimenez@ulpgc.es">Maria.morenojimenez@ulpgc.es</a>	1088
Secretaria	Rosa Delia Jiménez Gil	Administrativo base	Rosa.jimenez@ulpgc.es	1100
Miembro	Rita Cecilia Araya Henríquez	Administrativo base	<a href="mailto:Ritacecilia.araya@ulpgc.es">Ritacecilia.araya@ulpgc.es</a>	1101
Miembro	Yésica Hernández Pérez	Administrativo base	Yesica.hernandez@ulpgc.es	4337
Miembro	Juan Manuel Sánchez Alemán	Conserje	Juan.sanchezaleman@ulpgc.es	1130

<b>Fecha de reunión de revisión:</b>
04 de junio 2024

# INFORME DEL SEGUIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN

## 1 CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

**Compromiso 1:** *Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los períodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.*

En relación al contenido general de este compromiso decir que tras la implantación de la nueva Sede Electrónica y la plataforma “Gestiona” los impresos se encuentran y tramitan con mayor rapidez y eficacia por lo que la información que se publicita en la página web del Edificio es mínima y específica de la gestión de edificio.

La atención personalizada a los diferentes grupos de usuarios se realiza mediante correo electrónico, teléfono y presencial adaptando el horario de atención a las necesidades de los usuarios, aunque tenemos un horario de atención al público.

**Compromiso 2:** *Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico)*

Desde la puesta en marcha de la Sede Electrónica están disponibles los impresos y los procedimientos reglamentarios estandarizados consiguiendo así una gestión y tramitación electrónica más cercana, rápida y eficaz para el usuario.

**Compromiso 3:** *Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones sin necesidad de pasar por la administración, para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.*

Tras la implantación de la nueva Sede Electrónica, los impresos se encuentran y tramitan con mayor rapidez, agilizando así las tramitaciones con la automatización de los certificados digitalizados, y de las resoluciones o notificaciones que procedan en los correspondientes plazos.

**Compromiso 4:** *La gestión de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.*

En relación al contenido general de este compromiso decir que las reservas de espacio se realizan a través del correo electrónico, la confirmación se realiza en el mismo día o en un plazo no superior a 2 días. De un total de 132 solicitudes de reserva de espacios el 100% han sido gestionadas en plazo. Las autorizaciones de reserva de espacios se ha informatizado de forma que los solicitantes no se tienen que desplazar al Edificio, mejorando así la atención recibida.

Respecto a la solicitud de acceso a las instalaciones, en el mes de septiembre, se les solicita a las diferentes unidades de Veterinaria un listado de todas aquellas personas que necesitan acceder a las instalaciones. En la administración se elabora un documento, con toda la información necesaria, que se pasa al Servicio de Seguridad para que estén informados. Además, durante el año se van realizando las autorizaciones que de forma puntual solicitan las diferentes unidades.

**Compromiso 5: *Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios prestados por empresas externas.***

En relación al contenido general de este compromiso decir que tanto desde la conserjería como de la administración del Edificio de Veterinaria se vela porque las instalaciones estén disponibles y en buen estado para nuestros usuarios y los servicios que prestan las empresas externas sean rápidos y de calidad.

**Compromiso 6: *Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).***

En relación al contenido general de este compromiso decir que las reuniones que se han celebrado se desglosan de la siguiente manera:

#### **Reuniones de la Junta de Facultad (5):**

En estas sesiones se aprueban: Renovación sello AUDIT-Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación año 2023. Informe de la ejecución del presupuesto 2022. Aprobación del presupuesto 2023. Revisión del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria. Aprobación de los Objetivos Específicos de Calidad del curso 2022-2023. Aprobación de Venias docendi. Aprobación informe de varias plazas de PDI. Informe sobre el desarrollo del programa Mentor en la Facultad de Veterinaria. Aprobación de los tutores académicos de Prácticas Externas y TFT curso académico 2023/24. Informes del Centro de los participantes en el Programa Docencia-ULPGC 2023.

- 07 de marzo de 2023, convocatoria ordinaria.
- 12 de mayo de 2023, convocatoria extraordinaria.
- 25 de julio de 2023, convocatoria ordinaria.



- 26 de octubre de 2023, convocatoria extraordinaria.
- 14 de noviembre de 2023, convocatoria ordinaria.

**Reuniones con la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Veterinaria (9):**

- 03 de febrero de 2023.
- 10 de febrero de 2023.
- 17 de febrero de 2023.
- 03 de marzo de 2023.
- 10 de marzo de 2023.
- 26 de mayo de 2023. Reunión con los auditores AUDIT.
- 27 de junio de 2023.
- 09 de octubre de 2023.
- 24 de octubre de 2023.

**Reuniones con el Equipo de Gobierno de la Facultad de Veterinaria:** Siempre que sea necesario sin poner fechas concretas salvo alguna excepción.

- 09 de febrero de 2023.

**Reuniones con la Oficina de Sostenibilidad:** Siempre que sea necesario sin poner fechas concretas, y la mayoría de las veces vía telefónica.

**Reuniones con la Gerencia (2):**

- 26 de abril de 2023 (Foro).
- 11 de mayo de 2023 (Foro).
- 03 de noviembre de 2023 (Foro).

Reunión con la Dirección del Dpto. de Patología Animal, Producción Animal, Bromatología y Tecnología de los Alimentos (1):



- 14 de febrero de 2023.

**Reunión con OTEA (1):**

- 28 de marzo de 2023.

**Reunión con el Servicio de Prevención (2):**

- 14 de febrero de 2023.
- 15 de marzo de 2023.

**Reunión con el Servicio Económico y Financiero (3):**

- 18 de enero de 2023.
- 25 de enero de 2023.
- 01 de febrero de 2023.

**Reunión con el Servicio de Gestión Académica y Extensión Universitaria (1):**

- 19 de enero de 2023.

**Reunión con la Dirección de Ordenación y Planificación Académica (1):**

- 23 de junio de 2023.

**Reuniones de Administradores de Edificio (19):**

- 05 de mayo de 2023.
- 06 de octubre de 2023.

**Reuniones internas de la Administración y Conserjería del Edificio (19):**

- Administración: Siempre que sea necesario sin poner fechas concretas para tratar temas cotidianos.
- Conserjería: Siempre que sea necesario sin poner fechas concretas para tratar temas cotidianos.

Como impulso de la mejora de la calidad del servicio que prestamos, se han realizado reuniones de trabajo a lo largo del año en las que se tratan diversos aspectos relacionados con la gestión



académica, económica, y del edificio, así como de revisión y actualización de distintos protocolos (reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, préstamos de uniformes a los estudiantes, organización de las tareas internas y reparto de las mismas, coordinación con la conserjería, etc.), con la finalidad de la mejora de la calidad de los servicios prestados y hacer un seguimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios. Se tratan así mismo cuestiones relacionadas con el Sistema de Garantía de Calidad de la Administración y el Informe anual de seguimiento de la Carta de Servicios, su revisión y cumplimiento de los compromisos asumidos.

- 19 de enero de 2023.
- 13 de marzo de 2023.
- 03 de mayo de 2023.
- 11 de mayo de 2023.
- 06 de junio de 2023.
- 15 de junio 2023.
- 21 de junio de 2023.
- 28 de junio de 2023.
- 05 de julio de 2023.
- 12 de julio de 2023.
- 19 de julio de 2023.
- 26 de julio de 2023.
- 20 de septiembre de 2023.
- 06 de octubre de 2023.
- 25 de octubre de 2023.
- 8 de noviembre de 2023.



- 15 de noviembre de 2023.
- 29 de noviembre de 2023.
- 20 de diciembre de 2023.

## **2 ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

En el año 2023 se han presentado 3 quejas:

- D. José Juan Marrero Ponce: Mal estado de los accesos al Campus de Montaña Cardones. Recibimos un correo electrónico el que se trasladó al Servicio de Obras e Instalaciones de la ULPGC para su contestación. No se han realizado obras.
- Delegación de alumnos de la Facultad de Veterinaria: Mal estado de los accesos al Campus de Montaña Cardones. Presentaron su queja mediante la Sede Electrónica de la ULPGC. No se han realizado obras.
- D. José Manuel Vilar Guereño y D. Rubén Rosales Santana: Falta de limpieza en sus despachos. Recibimos un correo electrónico tras el cual se revisaron los despachos y se dio parte a la empresa de limpieza. Se subsanó sin problema.

No se han realizado sugerencias.

No se han realizado felicitaciones.

## **3 PUNTOS DÉBILES, PUNTOS FUERTES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### ***PUNTOS DÉBILES***

1. El número de encuestas de la Comunidad Universitaria es muy bajo a pesar de solicitar de forma reiterada su participación. El hecho de recibir las encuestas de forma telemática hace que muchos usuarios no participen en las mismas.



2. La página web del Edificio se ha quedado desfasada y obsoleta ante la implantación de las nuevas plataformas.

3. La carta de servicios de nuestro Edificio está desfasada.

### ***PUNTOS FUERTES***

1. Se han agilizado los trámites administrativos con la implantación de la nueva plataforma “Gestiona”

2. La gestión mediante correo electrónico de las solicitudes de reserva de espacios de forma que los solicitantes no se tienen que desplazar al Edificio.

3. Los trámites administrativos se realizan casi al 100% de forma telemática gracias a la nueva Sede Electrónica que ha resultado muy eficaz y ágil.

4. La información administrativa se realiza de forma personalizada: presencial, a través de teléfono y correo electrónico.

### ***PROPUESTAS DE MEJORA***

1. Actualizar la página web de la Administración dándole un nuevo enfoque y sencillez. Vemos necesario que el personal realice un curso de actualización de la herramienta.

2. Con respecto a la participación en la realización de encuestas de estudio de satisfacción recopiladas en el año 2023 (106) se ve un pequeño incremento respecto del informe del año anterior 2022 (84). Además de enviar recordatorios por el correo electrónico institucional, hemos puesto en marcha una campaña diferente, aprovechando que las encuestas de este año 2024 tienen un QR desde el que se puede acceder lo hemos colocado en las mesas de atención al público invitándoles a participar mientras les atendemos y en aquellos espacios donde suele estar el estudiantado. También se ha puesto el QR con una pequeña frase aclaratoria en el pie de página del correo electrónico de la Administración del Edificio intentado llegar a más miembros de nuestra comunidad universitaria.

3. Actualizar la carta de servicios. Programar reuniones y buscar información del procedimiento para modificar y actualizar la Carta de Servicios del Edificio.



4. El espacio donde está ubicado el registro físico de la documentación administrativa sufrió una inundación por lo que hay que sustituir las estanterías de madera por unas metálicas, organizar y archivar la documentación de acuerdo a la normativa de la ULPGC.
5. En el espacio libre a la entrada del módulo 6 se acumula mucho calor ya que hay instalada una cristalera que hace de pared, proponemos colocar vinilo que evite el calor. También la colocación de unos sillones de espera y vegetación.
6. En el módulo 4 el Servicio de Obras e Instalaciones de la ULPGC ha instalado una marquesina, la misma necesita que se canalice el agua cuando llueve y proponemos colocar unos focos solares ya que la zona queda con bastante oscura.

#### **4 MEJORAS REALIZADAS EN RELACIÓN CON EL INFORME DE SEGUIMIENTO 2022**

1. Conseguida la ampliación de las ventanas ubicadas en la Administración y el despacho de la administradora para proporcionar mayor ventilación e iluminación.
2. Conseguida la adaptación de un espacio cercano que estaba destinado a almacén para realizar el trabajo administrativo interno que en determinadas ocasiones tiene que realizar el personal de la conserjería.
3. Otras mejoras que se han realizado en el Campus de Montaña Cardones son la adecuación de la red exterior de saneamiento y pluviales realizado por la empresa Hidra Servicios, la impermeabilización de la cubierta del módulo 7 realizada por la empresa Cececons, la canalización para la nueva fibra óptica realizada por la empresa Electrimega, la instalación de una marquesina en la zona donde comen los miembros de la comunidad universitaria ya que la misma se encuentra al aire libre, arreglo y saneamiento de las paredes exteriores e interiores de la zona de administración y decanato en el módulo 6, instalación de vinilo en las aulas 6B y 6C con el objetivo de eliminar las cortinas y evitar el gasto de lavado y sustitución de rieles ya que se estropean a menudo.



## ANEXOS

### Anexo I. Tabla de indicadores

MEDICIÓN DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS		
Descripción indicador	Valor referido al año 2022	Valor referido al año 2023
1. Porcentaje de impresos normalizados disponibles en la página web.	Los impresos normalizados se encuentran y tramitan desde la nueva Sede Electrónica.	Los impresos normalizados se encuentran y tramitan desde la nueva Sede Electrónica.
2. Porcentaje de certificaciones académicas personales entregadas en el plazo determinado en los compromisos.	100%	100%
3. Porcentaje de autorizaciones de acceso y uso de espacios y dependencias entregados en el plazo determinado en los compromisos.	100%	100%
4. Número de reuniones de grupos de calidad para impulsar la mejora de la gestión en la Unidad.	3	19
5. Informes sobre el nivel de satisfacción de los usuarios determinado a partir de sondeos.	Resultados de satisfacción unidades 2022 Vicerrectorado de Calidad	Resultados de satisfacción unidades 2023 Vicerrectorado de Calidad
6. Informe anual acerca del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios.	Emitido con fecha 28/06/2023	Emitido con fecha 04/06/2024



## Anexo II. Tabla de compromisos

<b>TABLA DE COMPROMISOS</b>	
<b>Compromisos asumidos</b>	
<b>1.</b>	Facilitar el acceso de los usuarios a la información administrativa a través de la atención personalizada, la reducción de tiempos de espera, la flexibilización de los horarios de atención al público en los períodos de mayor afluencia y la difusión puntual de la información en los lugares y por los medios más idóneos para ello.
<b>2.</b>	Fomentar el uso de las nuevas tecnologías para acercar la Administración al usuario (impresos normalizados en la web, utilización del correo electrónico).
<b>3.</b>	Agilizar y simplificar los trámites administrativos mediante la racionalización de todos los procedimientos, la entrega de certificaciones sin necesidad de pasar por la Administración, para su solicitud ni para la recogida, vía correo electrónico, entregándose en formato digital.
<b>4.</b>	La gestión de autorizaciones de reserva de espacios y solicitudes de acceso a las instalaciones, en el plazo de dos días hábiles contados a partir del día siguiente al de la solicitud.
<b>5.</b>	Garantizar la disponibilidad de las instalaciones y velar por la calidad de los servicios prestados por empresas externas.
<b>6.</b>	Favorecer las iniciativas de mejora de la calidad de los servicios (presentación de quejas y reclamaciones, sondeos periódicos de satisfacción de usuarios, grupos de calidad, actualización de la carta de servicios y elaboración de informe anual).

### **Anexo III. Memoria de actividades**

La “Jornada de Puertas Abiertas” dirigida a futuros estudiantes, orientadores y profesores, se celebró el 23 de marzo de 2023 (presencial) y el 24 de marzo de 2023 (virtual).

Campaña de donación de sangre organizada por el Instituto Canario de Hemodonación y Hemoterapia los días 27 y 28 de marzo y los días 6 y 7 noviembre de 2023

Ibaute en concierto el 31 de marzo de 2023 organizado por el Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Activación Social de los Campus de la ULPGC con la participación del Aula de Jazz.

Exposición “La Gomera desde el cielo. Fotografías del Dr. Arturo Clavijo Redondo” organizada por el Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Activación Social de los Campus de la ULPGC en colaboración con el Colegio Oficial de Médicos de Santa Cruz de Tenerife y el Cabildo de la Gomera, expuesta del 30 de octubre al 20 de noviembre de 2023.

Jornada “Concurso de paellas” y convivencia para celebrar el aniversario de la Facultad de Veterinaria el día 10 de marzo 2023.

Curso “Prevención de incendios en el hogar” organizado Por la Dirección de Salud y Bienestar de la ULPGC, impartido por la Asociación Cultural y Deportiva de Bomberos de Las Palmas de Gran Canaria el 14 de febrero de 2023 y dirigido a los miembros de la comunidad universitaria.

Día Internacional de la Mujer, la Vicedecana de Calidad e Igualdad de la Facultad de Veterinaria, M<sup>a</sup> del Pino Palacios Díaz, realizó una lectura del Manifiesto del 8M. 08 de marzo de 2023.

La “Jornada de Bienvenida” dirigida a estudiantes de primer curso y movilidad tuvo lugar el 07 de septiembre de 2023.

Exposición “Volcanes en movimiento: El Hierro y La Palma”, del 17 de abril al 05 de mayo de 2023 organizada por el Vicerrectorado de Cultura, Deporte y Activación Social de los Campus de la ULPGC en el marco de las “Semanas de la Ciencia y la Innovación en Canarias”, organizadas por la Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información (ACCIISI) del Gobierno de Canarias.

Charla “Nutrición en hospitalización y convalecencia” organizada por la Facultad de Veterinaria de la ULPGC e impartida por Javier Lleyda el 5 de marzo de 2023.

Conferencia “Los parásitos y sus habilidades, un claro ejemplo One Health” organizada por la Facultad de Veterinaria de la ULPGC y el Instituto Universitario de Investigaciones Biomédicas y Sanitarias (IUIBS) e impartida el 15 de diciembre de 2023

Participación en órganos de representación:

- Junta de Centro de la Facultad de Veterinaria.
- Reuniones con el Equipo de Gobierno de la Facultad de Veterinaria.
- Reuniones con la Gerencia, Vicegerencias, Vicerrectorados, Administradores de otros Edificios, SOI, etc.

La gestión administrativa de toda la actividad académica se gestiona siguiendo las instrucciones de los órganos colegiados y unipersonales de la ULPGC, así como de los órganos competentes de la CCAA Canaria y del Estado de acuerdo con la normativa y reglamentos emanados de los mismos. El personal de administración comunica a los miembros de la comunidad universitaria y usuarios externos, mediante correo electrónico, toda la información de interés o solicitada por los mismos. Asimismo, dan apoyo a los docentes y estudiantado en las gestiones que deben realizar y no tienen adquiridas las competencias necesarias para ello (certificado electrónico, actas, etc.).

#### **Anexo IV. Recursos materiales**

La Administración de Veterinaria es la encargada de la gestión presupuestaria de las partidas asignadas tanto a la Facultad de Veterinaria (UGA 185 y UGA 185.01) como al Edificio de Veterinaria (UGA 355), dos unidades administrativas con presupuesto propio, ambos con la finalidad de afrontar los gastos relacionados con el normal desarrollo de las actividades académicas en el Centro Docente denominado “Facultad de Veterinaria”, así como de aquellas partidas presupuestarias asignadas en su gestión por la Gerencia como son 14.512,40€ para el Transporte de alumnos entre el Campus y la parada de autobús, 7.500,00€ (40%) para el Transporte de alumnos a las instalaciones externas donde realizan las prácticas del Grado.

La Administración para la elaboración de los distintos Informes Anuales de la Facultad de Veterinaria, colabora proporcionando información de Estados de cuentas trimestrales del presupuesto de la Facultad y resumen de Gasto Económico demandados por el Equipo Decanal.

El presupuesto de la Administración va dirigido en su mayor parte al sostenimiento y mejora de las instalaciones en sí mismas y a sufragar los gastos necesarios de los servicios que prestamos a la comunidad universitaria, el presupuesto de la Facultad está más enfocado en su gestión a los gastos propios de la actividad académica, y a los recursos necesarios para el normal desempeño de la docencia de las titulaciones que en ella se imparten.



A continuación, se indican las inversiones correspondientes al ejercicio económico 2023 gestionadas a cada unidad de gasto.

RECURSOS MATERIALES	
EDIFICIO DE VETERINARIA 2023	
Descripción del material	Importe
5 ceniceros a suelo exteriores	747,29 €
Adaptación de espacio para puesto de trabajo	2.167,10 €
Reparación fachada módulo 6	2.773,44 €
1 reposapiés	106,85 €
7 ventiladores	538,38 €
<b>TOTAL, GASTOS TRAMITADOS</b>	<b>7.008,92 €</b>



RECURSOS MATERIALES	
FACULTAD DE VETERINARIA 2023	
Descripción del material	Importe
2 pizarras mural	141,00 €
1 ordenador con monitor	589,82 €
5 proyector Epson EB	6.218,93 €
3 microondas	229,07 €
3 proyectores Epson EB y 1 pantalla de proyección	2.323,24 €
1 ordenadores con monitor	524,54 €
2 Altavoces	215,99 €
1 pantalla de proyección	476,36 €
4 discos duro	108,00 €
2 proyectores Epson EB	2.325,37 €
5 ordenadores y 5 monitores	2.657,80 €
<b>TOTAL, GASTOS TRAMITADOS</b>	<b>15.810,42 €</b>

Anexo IV. Encuestas de satisfacción

ESCALA DE REFERENCIA PARA LA MEDIA				
1	2	3	4	5
TOTALMENTE EN DESACUERDO	ALGO EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA APLICADA (AÑO 2023)	
ADMINISTRACIÓN EDIFICIO DE VERERINARIA	
POBLACIÓN GENERAL (N)	Infinita
MUESTRA GENERAL (n)	106
NIVEL DE HETEROGENEIDAD	50%
MARGEN DE ERROR	9,51%
NIVEL DE CONFIANZA	95%

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN MUESTRA TOTAL (ESTUDIANTES, PDI, PTGAS, OTROS) (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	105	4,69	0,609
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	106	4,74	0,622
3. El personal demuestra competencia profesional.	106	4,53	0,807
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	106	4,66	0,675
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	100	4,62	0,736
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	96	4,11	0,869
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	106	4,58	0,755
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	96	4,17	1,043
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	97	4,38	0,883
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	100	4,49	0,732
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	106	4,57	0,756

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	41	4,37	0,799
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	41	4,41	0,865
3. El personal demuestra competencia profesional.	41	4,07	1,058
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	41	4,32	0,907
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	36	4,19	0,980
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	39	4,10	0,995
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	41	4,20	0,980
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	38	3,66	1,146
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	38	3,95	1,064
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	39	4,26	0,910
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	41	4,17	0,972

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL PDI (AÑO 2023)			
PREGUNTAS	CUESTIONARIOS	MEDIA	DESVIACIÓN ESTÁNDAR
1. El personal me ayuda a resolver las cuestiones planteadas.	57	4,88	0,331
2. El trato del personal ha sido considerado y amable.	58	4,93	0,256
3. El personal demuestra competencia profesional.	58	4,79	0,409
4. El personal me ha dispensado una atención personalizada.	58	4,86	0,348
5. He contactado con la unidad para resolver mis demandas con facilidad.	57	4,84	0,414
6. La Unidad cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.	50	4,14	0,783
7. El personal soluciona las incidencias y problemas con eficacia.	58	4,81	0,438
8. He observado mejoras en el funcionamiento de la Unidad.	51	4,45	0,856
9. La información que difunde la Unidad me resulta de utilidad.	52	4,62	0,631
10. Los medios de difusión de la información son los adecuados.	54	4,61	0,564
11. En general, estoy satisfecho con el servicio que presta la unidad.	58	4,81	0,438