


 <p>UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA</p>	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		 <p>Centro Universitario de Mérida</p>
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	

INFORME DE REVISIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PROPIOS

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	

Cada curso académico, se recoge la opinión de todos los agentes que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje (personal docente e investigador, alumnado y personal de administración y servicios) respecto de su grado de satisfacción con los servicios proporcionados por el Centro Universitario de Mérida.

En lo referente a la participación de los agentes en la encuesta de satisfacción, que fueron realizadas de manera on-line tras finalizar el segundo semestre del curso 2014/2015:

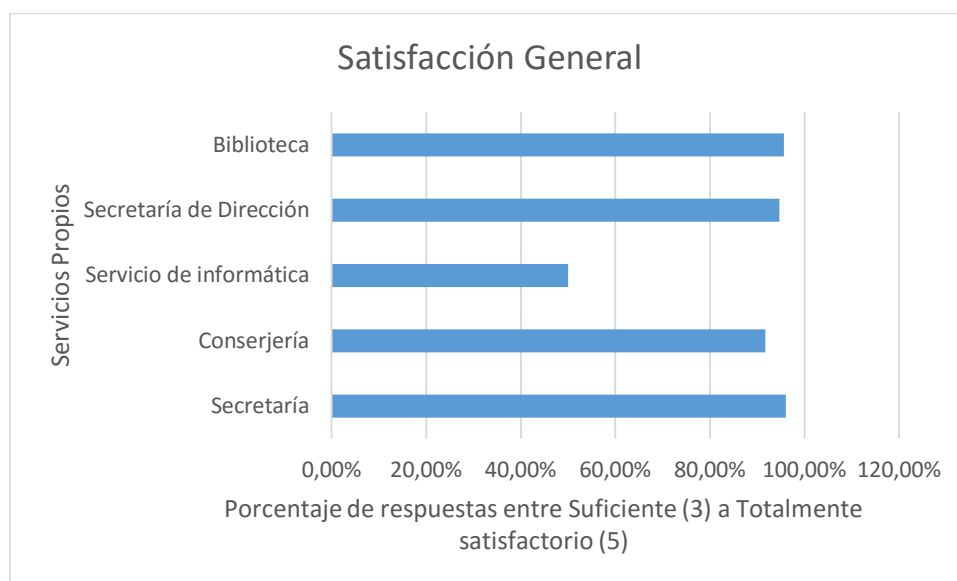
- La participación entre el alumnado es muy baja (8),
- La participación del Personal de Administración y Servicios es nula (0) quizás por ser los evaluados en esta encuesta
- La participación del Personal Docente e Investigador estuvo alrededor del 20% (17)

Para próximos cursos debemos encontrar maneras de incentivar la participación de todos los grupos de interés pero especialmente del alumnado que son los principales usuarios de nuestros servicios propios.

Considerando que las circunstancias anteriores pueden no dar una visión totalmente objetiva y mayoritaria de la situación sobre los servicios propios, se incluyen, a continuación los resultados más destacables!

Servicios Propios del Centro



En la Figura 1 se aprecia el porcentaje de resultados que valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción personal con cada uno de los servicios propios del CUM.



Pasamos a aportar más información sobre los servicios concretos.

Secretaría

- El 96% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la atención/trato dispensado por el personal de Secretaría.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la solución que desde Secretaría se le ha dado al problema o tema que ha planteado en este Servicio.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	

- El 92% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público de la Secretaría del Centro
- El 96% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la disponibilidad del personal de Secretaría del Centro en horario de atención al público
- El 88% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el conocimiento que tiene respecto a las funciones y responsabilidad que tiene la Secretaria del Centro.

Conserjería

- El 91,67% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la atención/trato dispensado por el personal de Conserjería.
- El 87,5% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el tiempo que debe esperar a ser atendido por el personal de Conserjería.
- El 91,30% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público de la Conserjería del Centro
- El 83,33% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la disponibilidad del personal de Conserjería del Centro en su horario de atención al público
- El 91,67% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el conocimiento que tiene respecto a las funciones y responsabilidad que tiene la Conserjería del Centro.

Servicio de Informática

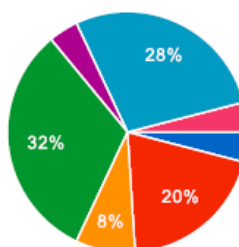
- El 38,89% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la profesional del personal encargado del mantenimiento del equipamiento informático ubicado en los laboratorios del CUM.
- El 52,94% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el mecanismo utilizado para el registro de incidencias relativas al equipamiento informático de los laboratorios del CUM.
- El 58,82% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la respuesta dada a las incidencias registradas
- El 47,06% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la satisfacción con el mantenimiento de los laboratorios del Centro con equipamiento informático.
- El 55% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el conocimiento que tiene respecto a las funciones y responsabilidad que tiene el personal de mantenimiento del equipamiento informático.

Secretaría de Dirección

- El 94,74% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la atención/trato dispensado por la Secretaría de Dirección.
- El 94,74% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la solución que desde la Secretaría de Dirección se le ha dado al problema o tema que ha planteado en este Servicio.
- El 94,74% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público de la Secretaría del Centro
- El 94,74% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la disponibilidad del personal de Secretaría del Centro en horario de atención al público
- El 95% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el conocimiento que tiene respecto a las funciones y responsabilidad que tiene la Secretaria de Dirección del Centro.



Biblioteca

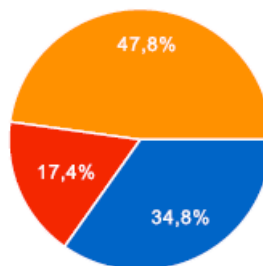
- El 95,24% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la atención/trato dispensado por el personal de la Biblioteca del Centro.
- El 95,45% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público de la Biblioteca
- El 95,24% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la disponibilidad del personal de Biblioteca en horario de atención al público
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el conocimiento que tiene respecto a las funciones y responsabilidad que tiene la Biblioteca.
- El 87,5% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el ambiente de recogimiento para el estudio reinante en la Biblioteca.
- El 76,47% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) las infraestructuras (mobiliario, iluminación, puntos de conexión a la red eléctrica para portátiles y sistema de climatización) existentes en la Biblioteca.
- El 78,95% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción con los fondos bibliográficos disponibles en la biblioteca.
- El 66,67% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) los equipos de informática de autoconsulta ubicados en la Biblioteca.
- En relación a la frecuencia de utilización de los servicios de la biblioteca, en la Figura 2 puede verse los resultados.



Todos los días	1	4%
Semanalmente	5	20%
Cada 15 días	2	8%
Cada mes	8	32%
Sólo durante el periodo de exámenes	1	4%
Ocasionalmente	7	28%
Nunca	1	4%

- En la Figura 3, pueden contemplarse los resultados relativos al horario habitual de uso de la biblioteca

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	



Mañana	8	34,8%
Tarde	4	17,4%
Indistintamente	11	47,8%

- La adquisición de libros relacionados con las distintas materias recae en el presupuesto que desde el Departamento se transfiere al profesorado.

Servicios externos bajo concesión administrativa



Limpieza

- El 100% de los participantes valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la limpieza de las instalaciones del centro.
- El 91,67% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la suficiencia respecto a los recursos materiales que el personal de Limpieza tiene a su disposición para llevar a cabo su trabajo.
- El 90% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el trato, considerado y amable, del personal de Limpieza con los usuarios.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la corrección y limpieza de la uniformidad del personal de Limpieza.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario en el que se desarrollan las tareas en el CUM
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción general con el servicio de Limpieza.

Cafetería/Comedor

NOTA: La puntuación otorgada por los encuestados es relativa a la nueva concesión.

- El 81,82% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la satisfacción con la atención dispensada por el personal de Cafetería/Comedor.
- El 86,36% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la satisfacción con la profesionalidad del personal de Cafetería/Comedor.
- El 90,48% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la corrección y limpieza de la uniformidad del personal de Cafetería/Comedor.
- El 95,45% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la limpieza del servicio de Cafetería/Comedor.
- El 95,45% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) las instalaciones del servicio de Cafetería/Comedor.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	

- El 90,91% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público del Servicio de Cafetería/Comedor.
- El 90,91% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el horario de atención al público del Servicio de Cafetería/Comedor.
- El 81,82% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la tarifa de precios vigente del Servicio de Cafetería/Comedor.
- El 86,36% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la calidad esperada de los productos ofrecidos por el Servicio de Cafetería/Comedor.
- El 85% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción con la variedad de productos ofrecida por el Servicio de Cafetería/Comedor.0
- El 90,91% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción general con el servicio de Cafetería/Comedor.
- Un par de observaciones literales realizadas por los encuestados:
 - Hay personal de cafetería que no tiene en cuenta que es una cafetería universitaria y que los alumnos están constantemente entrando y saliendo, y están más pendientes de ver si abonan el importe que de ofrecer un mejor servicio.
 - El cambio de servicio de cafetería del curso pasado a este, ha sido muy positivo Se ha ganado en calidad, trato del personal e imagen del Centro.

Mantenimiento de jardines

- El 87,5% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la satisfacción con el mantenimiento de las zonas ajardinadas.
- El 91,6% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la satisfacción con el mantenimiento del entorno del campus.
- El 90,91% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la suficiencia respecto a los recursos materiales que el personal de Mantenimiento de Jardines tiene a su disposición para llevar a cabo su trabajo.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la adecuación de la uniformidad del personal de Mantenimiento de Jardines.
- El 95,83% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción general con el servicio de Mantenimiento de Jardines.
- La limpieza de la zona ajardinada no se hace en horas convenientes. El saneamiento de la zona ajardinada se realiza con herramientas que emiten un ruido difícilmente soportable durante tantas horas.

Máquinas expendedoras

- El 50% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la conformidad con la ubicación de las máquinas expendedoras.
- El 50% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la conformidad con el aspecto y limpieza de las máquinas expendedoras.
- El 61,11% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la relación calidad-precio de los productos ofrecidos por las máquinas expendedoras.
- El 50% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la conformidad con la ubicación de las máquinas expendedoras.
- El 57,89% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la variedad de productos ofrecida por las máquinas expendedoras.
- El 61,11% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción general con el servicio de Mantenimiento de Jardines.

	PROCESO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS PROPIOS DEL CENTRO		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: P/SO005_CUM_D08	

- No siempre están disponibles los productos líquidos, especialmente en épocas de calor.
- En numerosas ocasiones se tragan el dinero sin darte el producto. Muchos días están estropeadas. Su estado es lamentable.
- Sería bueno valorar el consumo eléctrico que tienen estas máquinas encendidas todo el día.

Seguridad

- El 91,67% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la atención/trato dispensado por el personal de Seguridad privada.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la suficiencia respecto a los recursos materiales que el personal de Seguridad privada tiene a su disposición para llevar a cabo su trabajo.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) la adecuación de la uniformidad del personal de Seguridad privada.
- El 100% valora entre Suficiente (3) y Totalmente Satisfactorio (5) el grado de satisfacción general con el servicio de Seguridad privada.

Áreas de mejora

- Añadir enchufes cerca de las mesas que están alejadas de la pared en la Biblioteca.
- Plantar algo entre las dos zonas asfaltadas del aparcamiento principal.
- Ajardinar la "U" que forman los edificios de ladrillos del Edificio Antonio Castillo.

ⁱ Para el análisis de los resultados, consideramos las respuestas puntuadas de 1 a 5. La opción NS/NC la han seleccionado aquellos encuestados que no utilizan el aula en su docencia.