UNIVERSIDAD DE GRANADA

INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS

(2018)

UNIVERSIDAD DE GRANADA

ÍNDICE

1. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas
   2.1. Resultados globales por ítems de valoración
   2.2. Resultados comparados estudiantado
   2.3. Resultados comparados PDI
   2.4. Resultados comparados PAS
   2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria

3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES
   3.1. Tendencia global
   3.2. Tendencia estudiantado
   3.3. Tendencia PDI
   3.4. Tendencia PAS
   3.5. Tendencia comunidad no universitaria

4. VALORACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES

5. RESULTADOS NO SATISFACTORIOS

6. PROPUESTAS DE MEJORA

UNIVERSIDAD DE GRANADA

I. METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

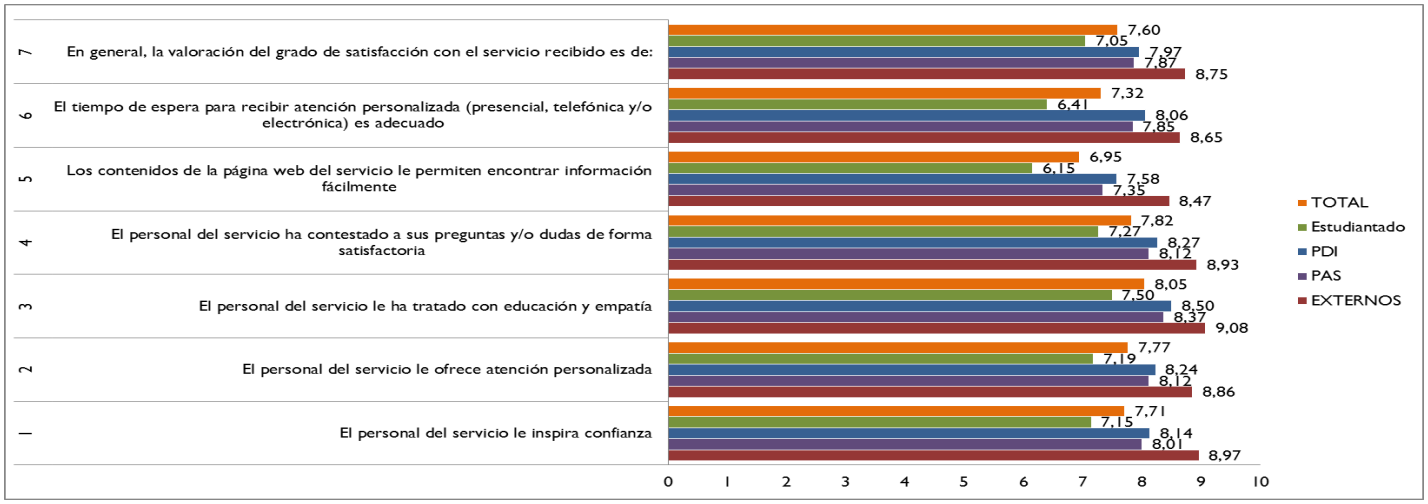
Procedimiento de referencia	PG-02-EVAL: Evaluación y Mejora (rev.3)								
Modelo de referencia	SERVQUAL								
Modalidad	Online (a través de la herramienta Limesurvey)								
Colectivo encuestado (marcar con una X)	Estudiantado	X	PDI	X	PAS	X	Comunidad no universitaria	X	
Escala de valoración	1 a 10 (representando 1 el valor mínimo, y 10 el valor máximo)								
Período de apertura de la encuesta	Abierta permanentemente (lanzamiento y publicidad durante el mes de Abril) Los datos se recogen a fecha de 1 de mayo.								
PARÁMETROS ESTADÍSTICOS									
Criterios para el cálculo del tamaño de la muestra	Norma UNE 66176. Sistemas de Gestión de la Calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente								
Tamaño de la población	62.000								
Tipo de población	Distribución Normal								
Intervalo de confianza (marcar con una X)	90% (Zα/2=1,645)		95% (Zα/2=1,96)		99% (Zα/2=2,576)	X			
σ = Desviación estándar poblacional	2		**E = Error muestral**		0,2				
MUESTRA Y SEGMENTACIÓN DE RESULTADOS									
Número de encuestas mínimo	657								
Encuestas contestadas	3.967								
¿Muestra representativa?	Sí	X	No						
Segmentación	Estudiantado		PDI		PAS		Com. no universitaria		
Número de encuestas mínimo por segmento	Estudiantado	656	PDI	575	PAS	520	Com. no universitaria	214 [90%]	
Número de encuestas contestadas	Estudiantado	1.830	PDI	1.321	PAS	1.453	Com. no universitaria	259	
¿Muestra representativa?	Estudiantado	Sí	PDI	Sí	PAS	Sí	Com. no universitaria	No	
Observaciones	La segmentación por unidad/servicio, se realiza a través de un informe individualizado, analizando la representatividad de los datos a nivel de unidad/servicio. Para el colectivo "comunidad no universitaria" se puede comprobar que más del 50% de las respuestas corresponde a la unidad Residencia Universitaria, no siendo representativos los datos para el resto de unidades.								

UNIVERSIDAD DE GRANADA

2. RESULTADOS. Tablas de datos y representaciones gráficas

2.1. Resultados globales por ítems de valoración

		Estudiantado			PAS			PDI			Externos			Total	
Número	Preguntas Comunes	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor	Desv (σ)	N	Valor
1	El personal del servicio le inspira confianza	1593	7,15	2,18	788	8,01	1,92	989	8,14	1,80	190	8,97	1,42	3560	**7,71**
2	El personal del servicio le ofrece atención personalizada	1580	7,19	2,33	782	8,12	1,89	972	8,24	1,83	192	8,86	1,51	3526	**7,77**
3	El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía	1581	7,50	2,27	782	8,37	1,81	968	8,50	1,77	193	9,08	1,31	3524	**8,05**
4	El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria	1585	7,27	2,36	770	8,12	1,97	967	8,27	1,87	193	8,93	1,59	3515	**7,82**
5	Los contenidos de la página web del servicio le permiten encontrar información fácilmente	1415	6,15	2,71	739	7,35	2,15	872	7,58	2,15	189	8,47	1,70	3215	**6,95**
6	El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado	1509	6,41	2,68	779	7,85	2,01	947	8,06	1,97	193	8,65	1,73	3428	**7,32**
7	**En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:**	**1567**	**7,05**	**2,13**	**922**	**7,87**	**2,06**	**996**	**7,97**	**1,90**	**207**	**8,75**	**1,60**	**3692**	**7,60**



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS ANTERIORES SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- La valoración total sigue siendo alta, obteniendo un resultado de **7,60 puntos,** ligeramente superior al año anterior (7,52). *En líneas generales, los servicios de la UGR se encuentran muy consolidados, contando con años de experiencia y conocimiento.*

- El valor obtenido por los **colectivos PDI y PAS, 7,87 y 7,97 puntos respectivamente**, son muy similares, pero ligeramente inferiores al año anterior (8,02 y 8,03).
  Los valores siempre positivos de estos colectivos pueden deberse a su conocimiento del funcionamiento interno de la institución.

- El segmento que obtiene peores resultados es el **colectivo estudiantado: 7,05 puntos**.
  El valor obtenido ronda los valores de años anteriores (7,01 en el año 2017).
  Tal y como se venía exponiendo en análisis anteriores, el estudiantado pasa la mayor parte de su tiempo en los centros, lo que hace complicado tener una visión más amplia de una estructura tan compleja como la UGR.

- **La dimensión peor valorada es "Los contenidos de la página Web"**, con una puntuación de **6,95** (0,37 puntos por debajo de la siguiente dimensión, 0,65 puntos por debajo de la media global, y 1,10 puntos por debajo de la dimensión mejor valorada).

  Aunque el resultado en este año supera al del año anterior en algunas décimas, esto es una realidad asumida por la institución, y ya en el Plan de Calidad 2020 se definió un objetivo (10.1) que pretendía actuar en la modernización de la estructura Web de la UGR. La nueva web institucional cambió radicalmente su estructura y visualización y el resto de páginas Web institucionales se están adaptando progresivamente.

  No obstante, la lectura debe ser positiva porque el aumento respecto al valor del año 2017 (6,77) ha sido de 0,18 puntos, lo que indica que se podría esperar que cuando el resto de páginas Web se vayan renovando, las puntuaciones se incrementarán en sintonía.

  En un momento en el que las nuevas tecnologías están a la orden del día, las páginas web son un medio muy frecuentado por los estudiantes. Lo que principalmente valoran a la hora de responder este ítem de la encuesta es la facilidad para encontrar la información, accesibilidad, información clara, concisa, acceso desde aplicaciones móviles o la rapidez de consulta.

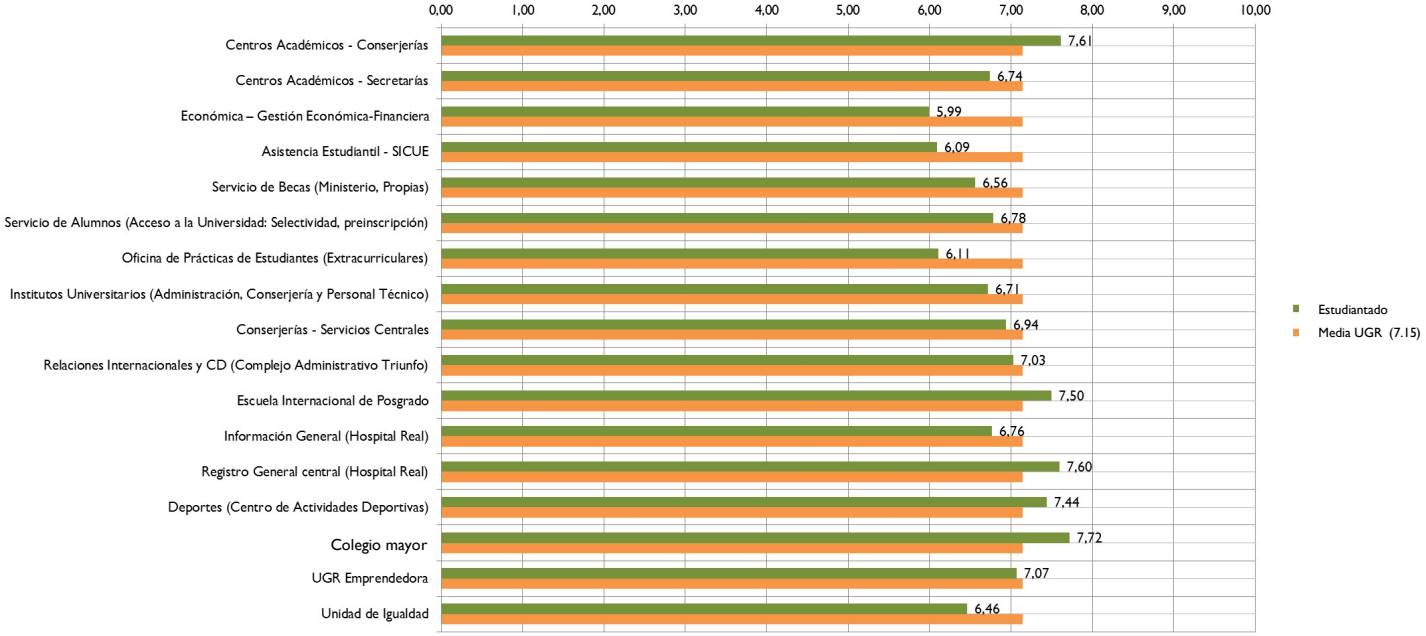
  Tras el análisis de cada una de las variables, este ítem ha resultado ser el que en más ocasiones ha sido valorado con un valor inferior a 6. En ciertos casos, valorando los resultados en su conjunto se ha decidido tomar medidas de mejora registradas en el marco del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios.

- **La dimensión mejor valorada es "El personal le ha tratado con educación y empatía"**, con una puntuación de 8,05 (0,23 puntos por encima de la siguiente dimensión, 0,45 puntos por encima de la media, y 1,10 puntos por encima de la dimensión peor valorada)

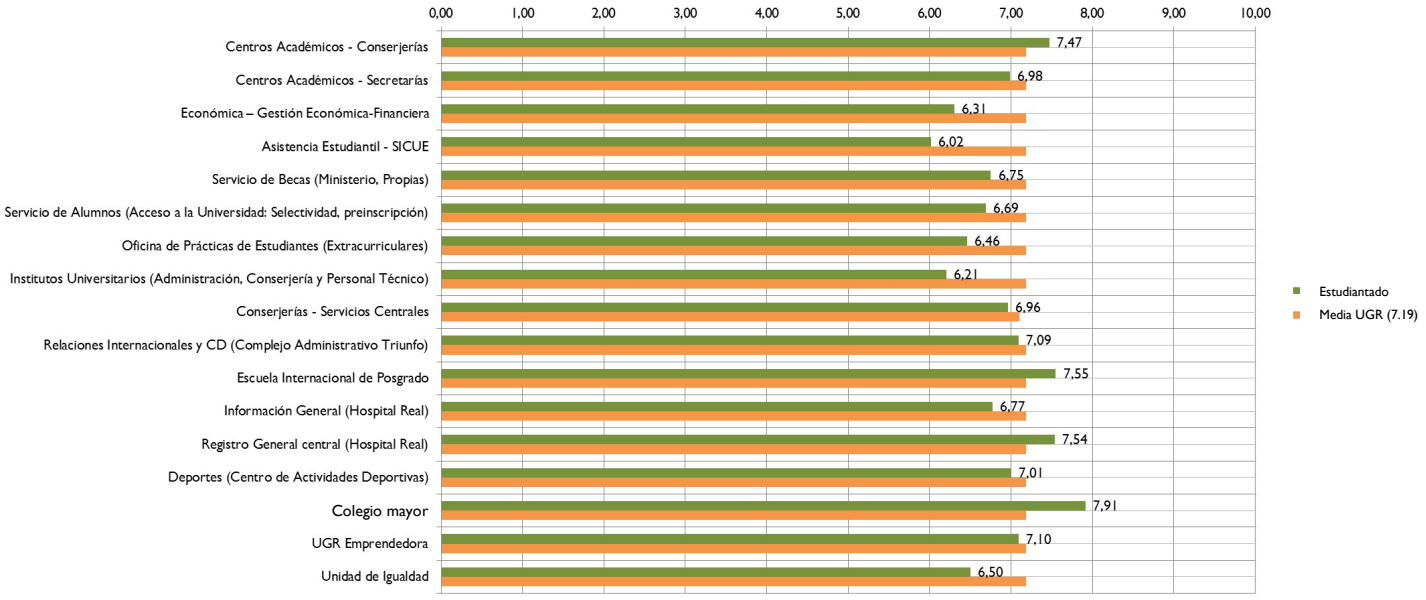
  El valor obtenido es ligeramente superior al del año pasado (7,96), manteniendo prácticamente constante la diferencia con el resto de dimensiones. Como se ha comentado anteriormente, los servicios están muy consolidados, y el personal tiene una vocación de servicio alta. Prácticamente no hay ningún valor por debajo de 6.

2.2. Resultados comparados estudiantado

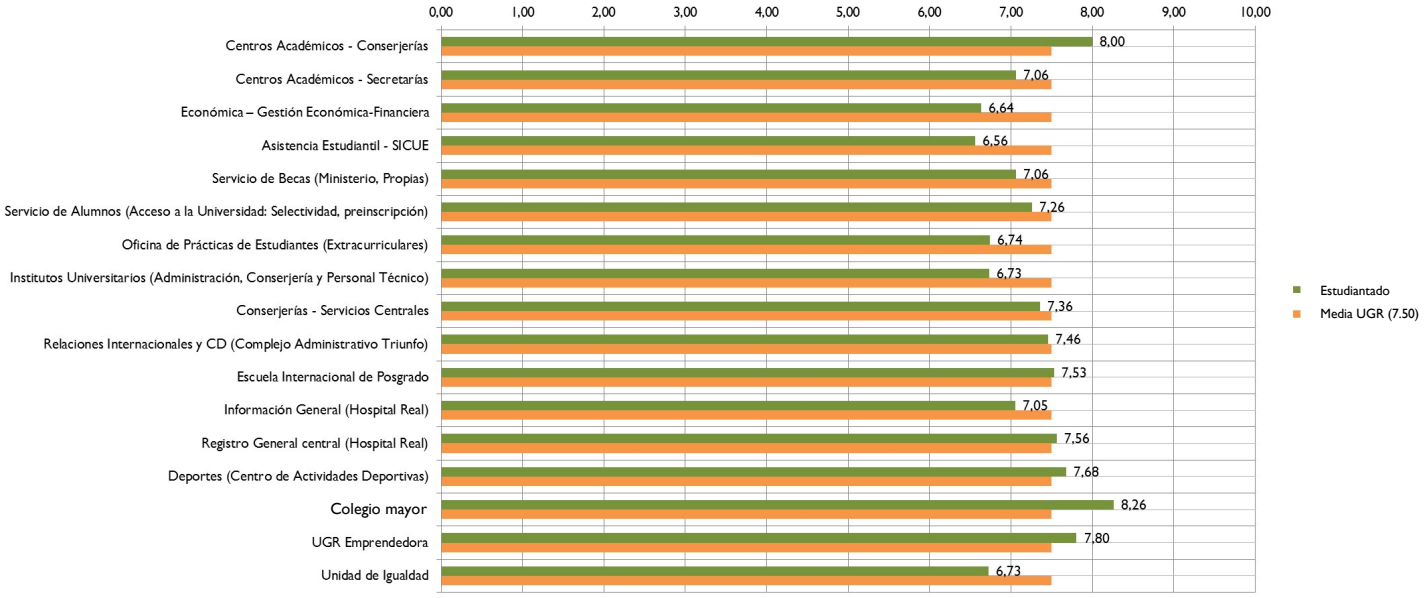
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



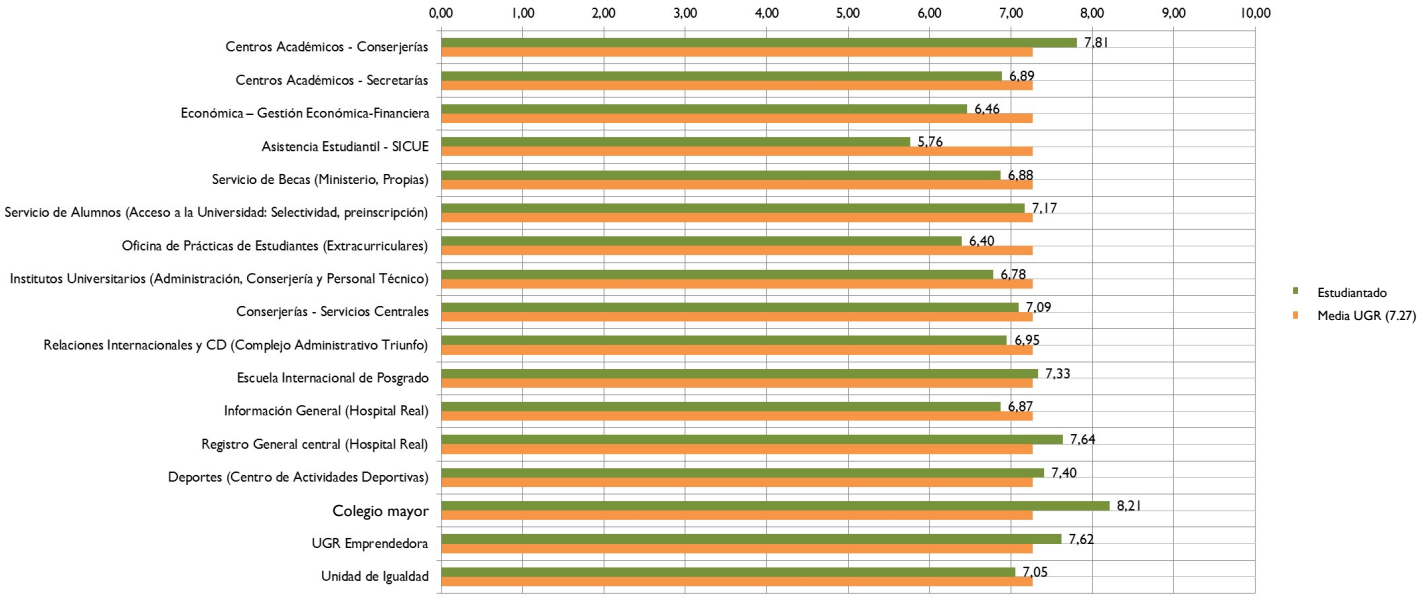
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



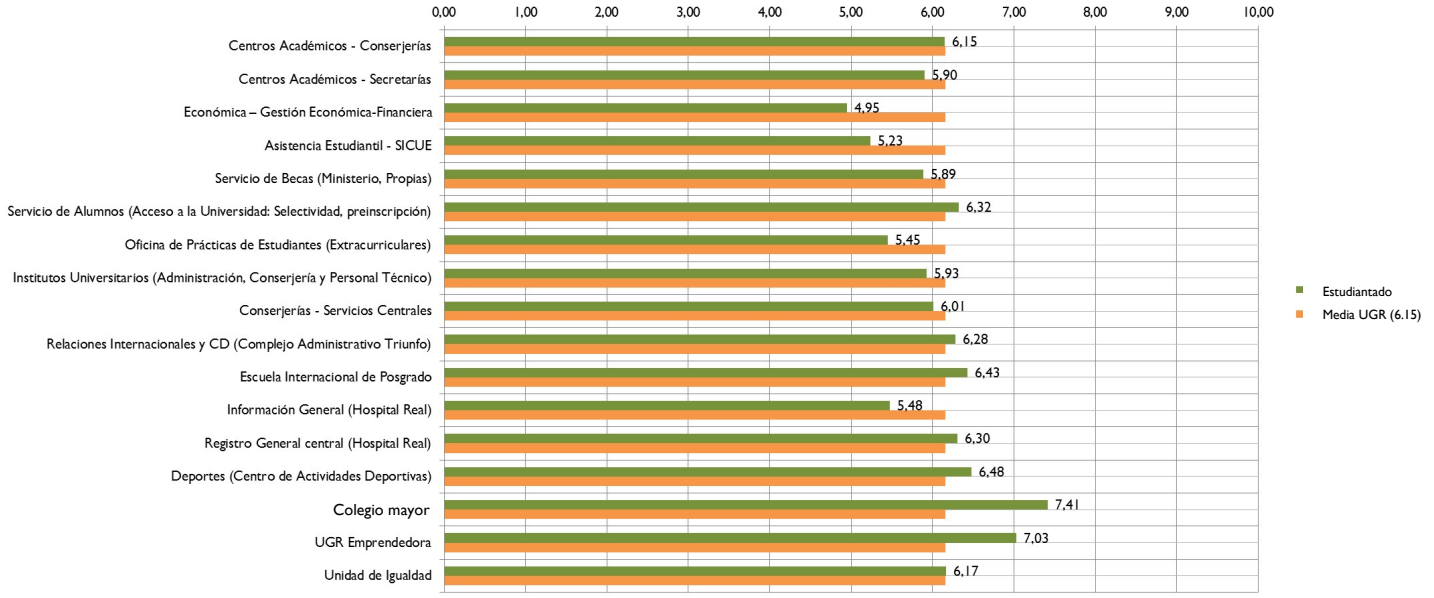
Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía



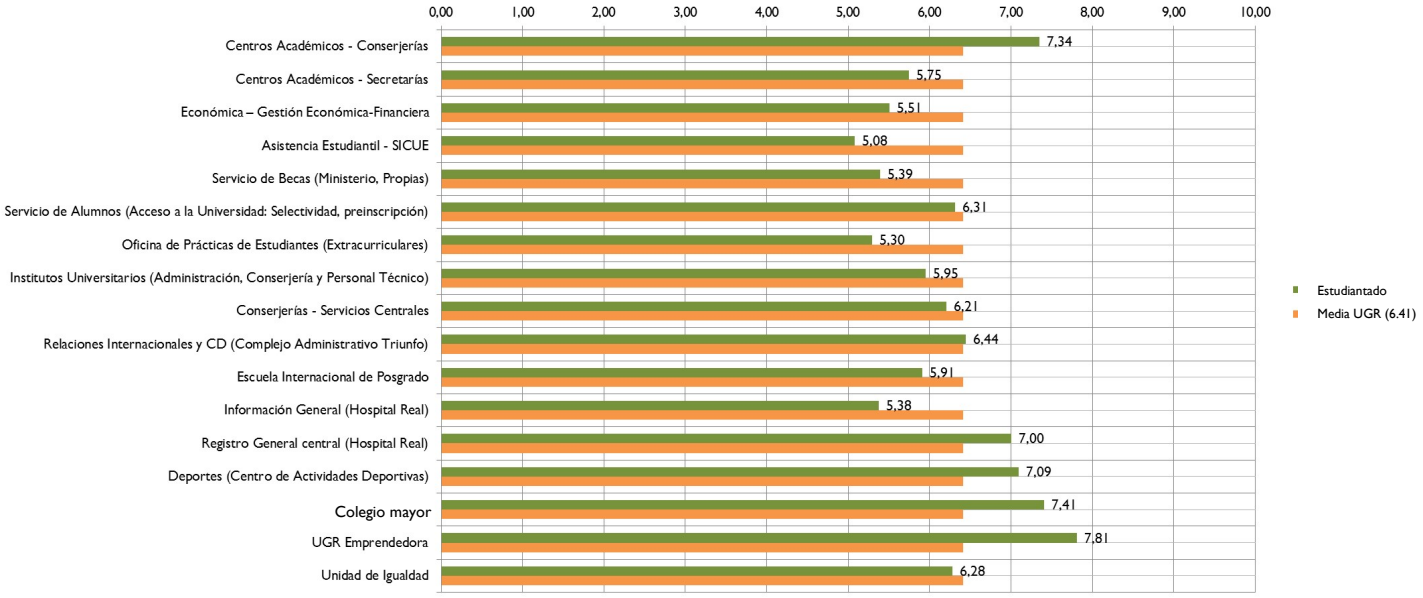
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



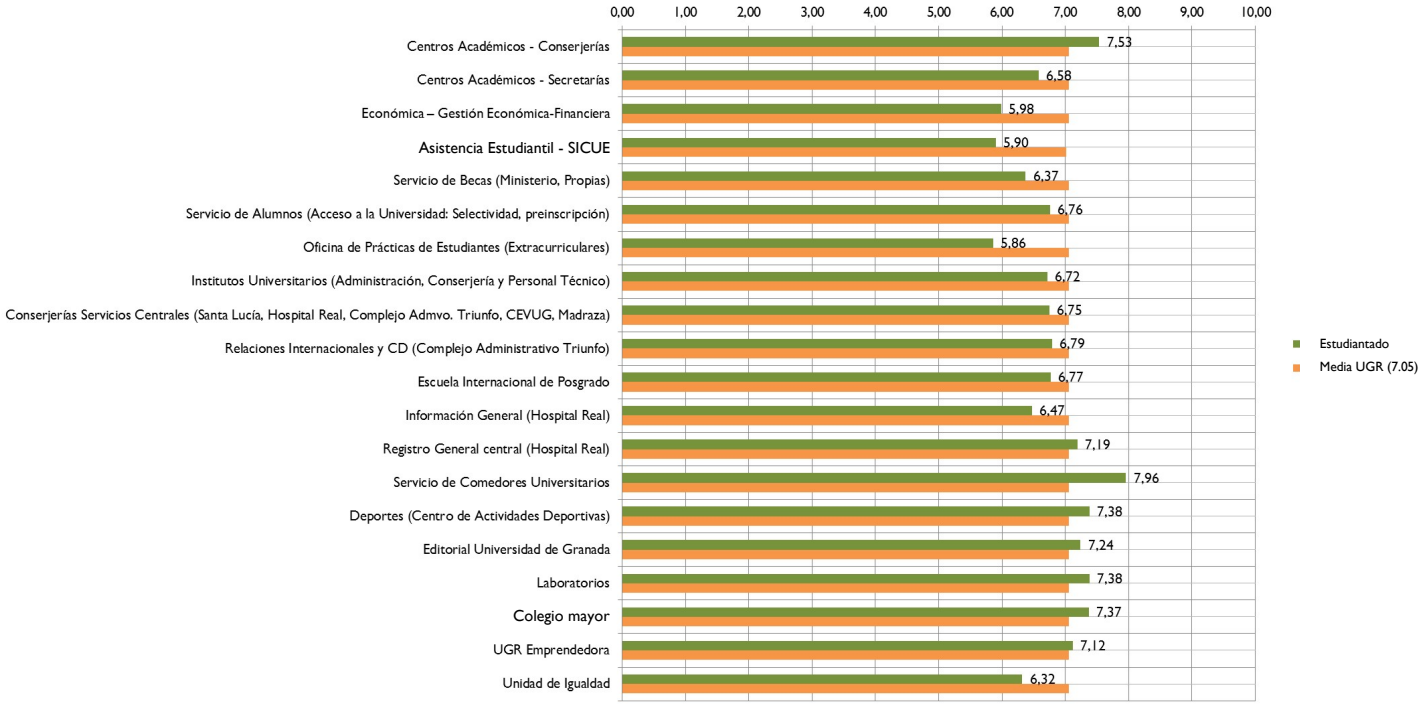
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR ESTUDIANTADO SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- **Los resultados comparados entre unidades hay que analizarlos desde la sensatez, enfrentado los resultados de satisfacción con las expectativas y necesidades de los grupos de interés, por lo que no se pueden extraer conclusiones de las diferencias de puntuación, por ejemplo, entre el servicio de becas y las conserjerías de los centros académicos.**

- Se deduce por los resultados, y por los comentarios abiertos realizados, que **algunos servicios no están bien identificados por el estudiantado como es el caso de Económica-Gestión económica financiera.**
  Se sigue manteniendo este problema, que es conveniente abordarlo en la próxima edición de la encuesta.

- En las **dimensiones 1 (confianza del personal del servicio), 2 (atención personalizada) y 3 (educación y empatía)** destacan por encima de la media: Conserjerías de los Centros Académicos, Escuela Internacional de Posgrado, Registro General y Colegio Mayor.

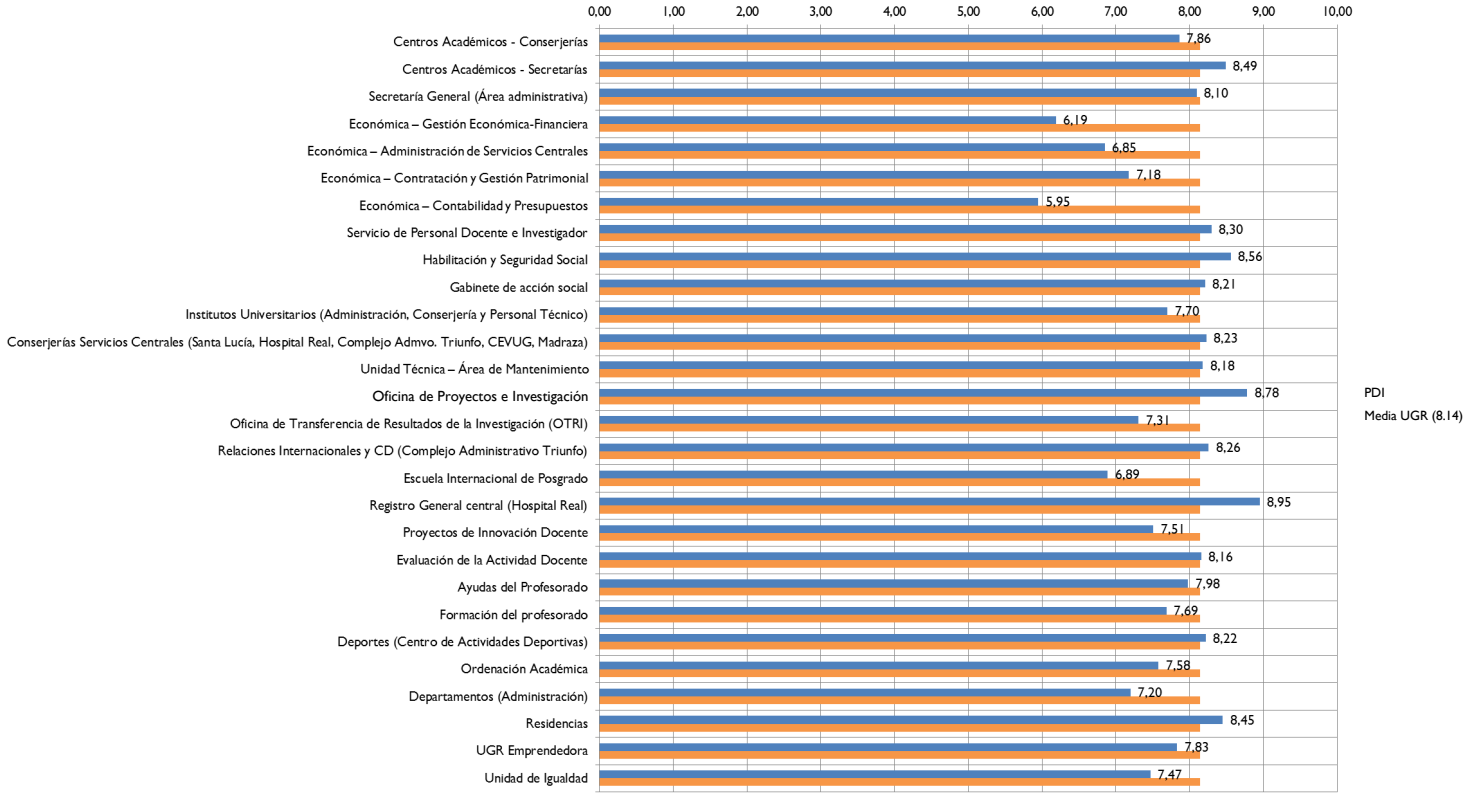
- En relación a la **dimensión 6 asociada al tiempo de espera, el servicio de Asistencia Estudiantil – SICUE ha sido el que ha obtenido una valoración más baja (5,08).**
  En comparación con años anteriores este valor ha bajado, siendo en el 2017 un 6 y en el 2016 un 6,5.
  El análisis de los resultados generales requiere de un análisis en profundidad desde la unidad teniendo en cuenta entre otras esta dimensión. Se puede observar en los comentarios realizados, que el nombre del servicio "Asistencia estudiantil" puede generar confusión en el sector estudiantado, porque el término asistencia se puede interpretar de forma amplia como ayuda o asesoramiento.
  Destacar en este punto que los dos períodos anteriores (2016 y 2017) el servicio peor valorado en esta dimensión era el Servicio de Becas, el cual ha obtenido 5,39 puntos y sigue su evolución positiva desde la implantación del sistema de cita previa (CIGES).
  La media de este ítem es de 6,41 y por encima de este valor se encuentran entre otras la UGR Emprendedora (7,81) siendo el primer año que se incorpora esta unidad a la Encuesta General de la UGR.

- En cuanto a la **dimensión 7 o valoración general**, **los servicios con mejor puntuación son Comedores universitarios (7,96) y Conserjerías de centros académicos (7,53).**
  Estos servicios coinciden con los mejor valorados en el período anterior, incrementando en esta edición 0,11 puntos y 0,06 puntos respectivamente.

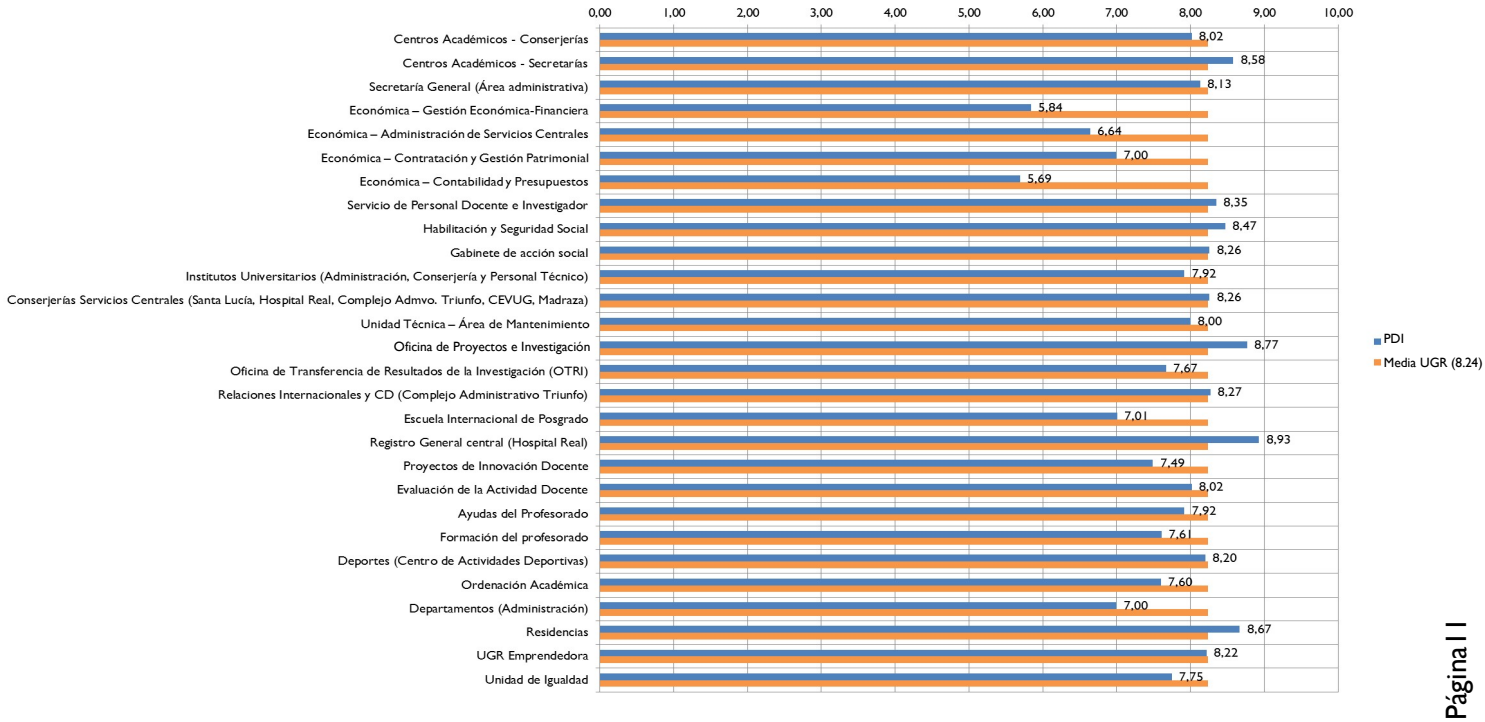
- Los **servicios peor valorados por el estudiantado (valoración global): Oficina de Prácticas de Estudiantes (Extracurriculares) (5,86) y SICUE (5,90).**
  Respecto a la media de este ítem (7,05), estas unidades se encuentra a 1,19 y 1,15 respectivamente por debajo.
  En ambas unidades, en vista a los resultados en varios ítems por debajo de un 6, se han puesto en marcha actuaciones para investigar los posibles motivos de tales valoraciones y adoptar medidas correctoras en consecuencia.

2.3. Resultados comparados PDI

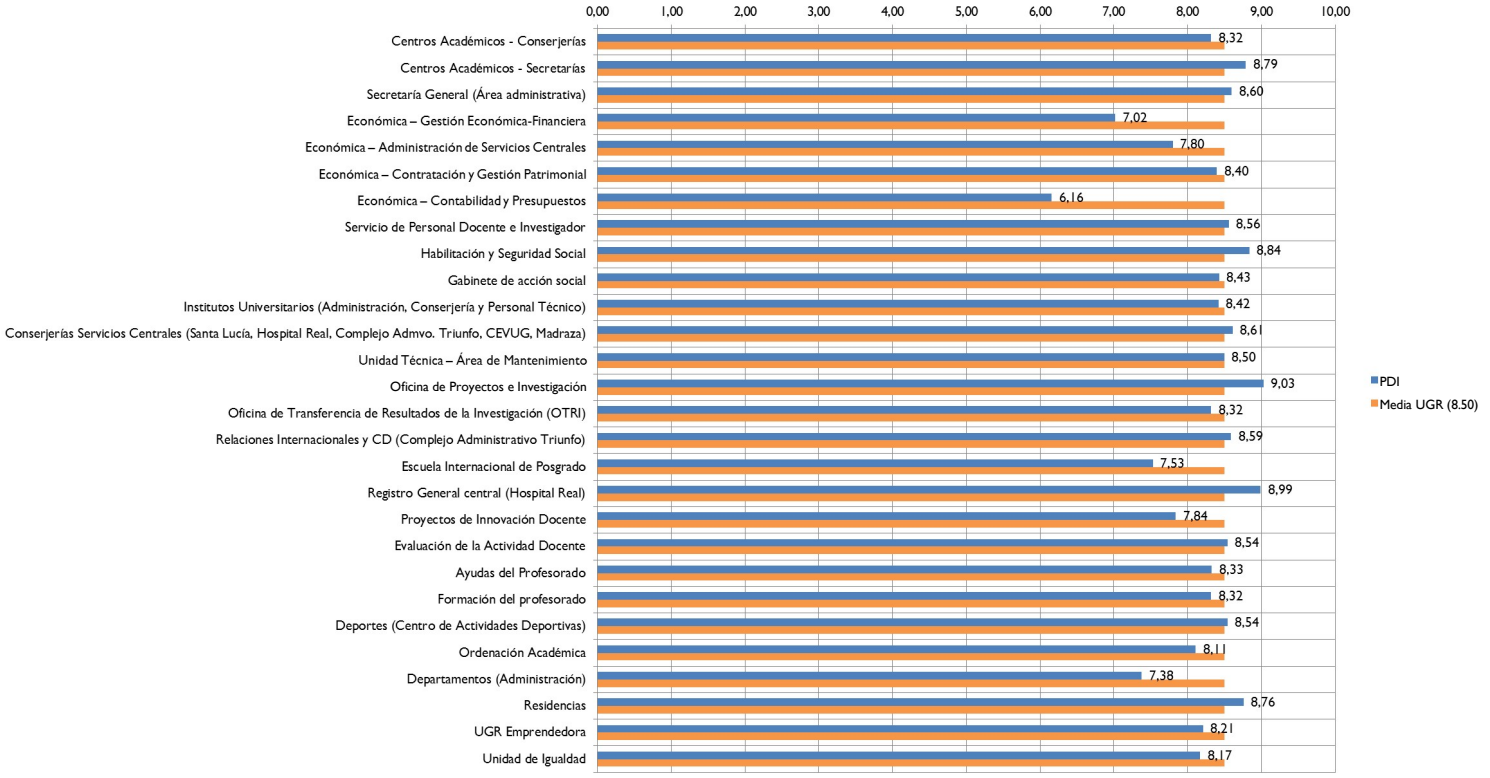
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



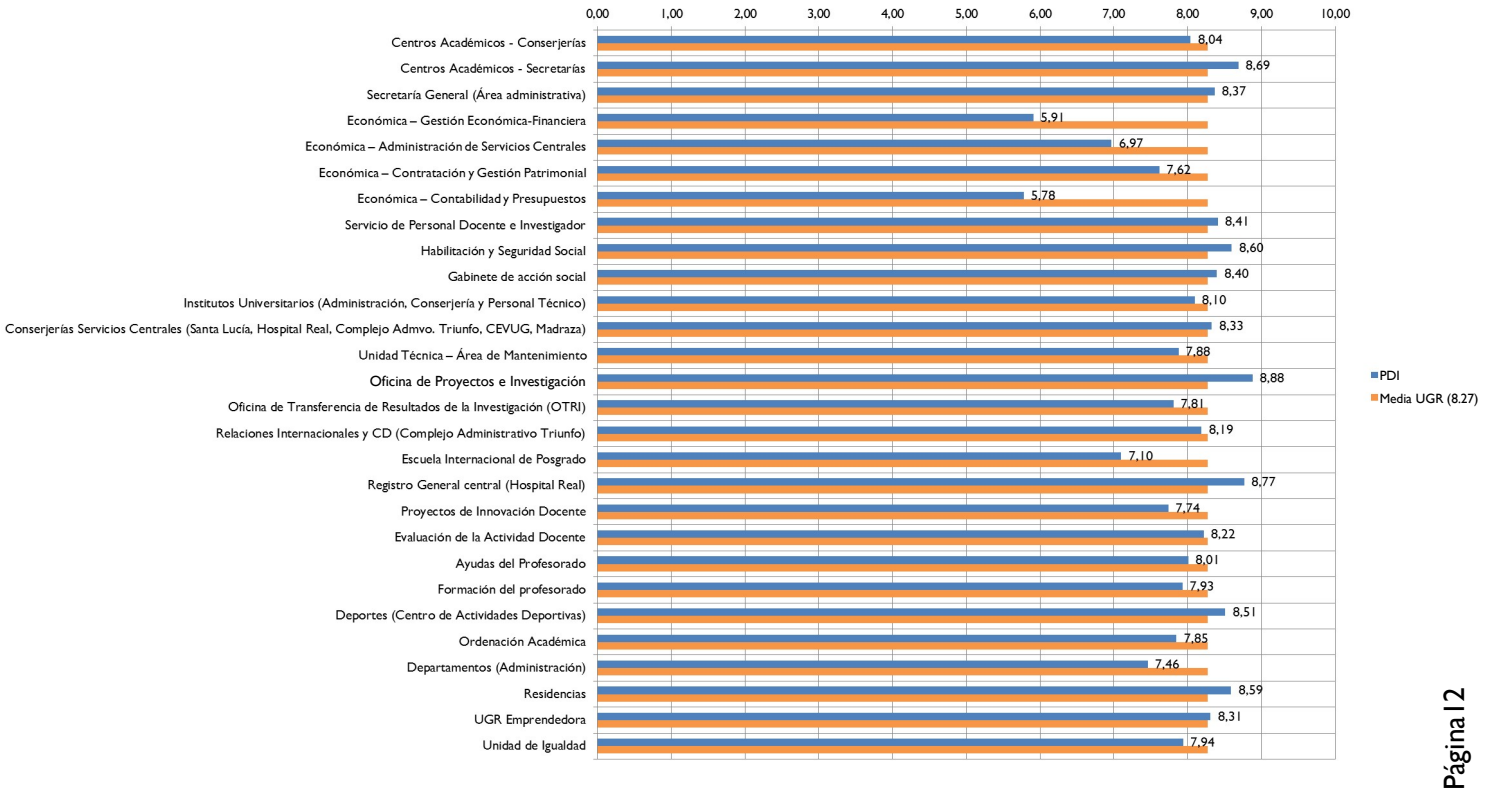
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



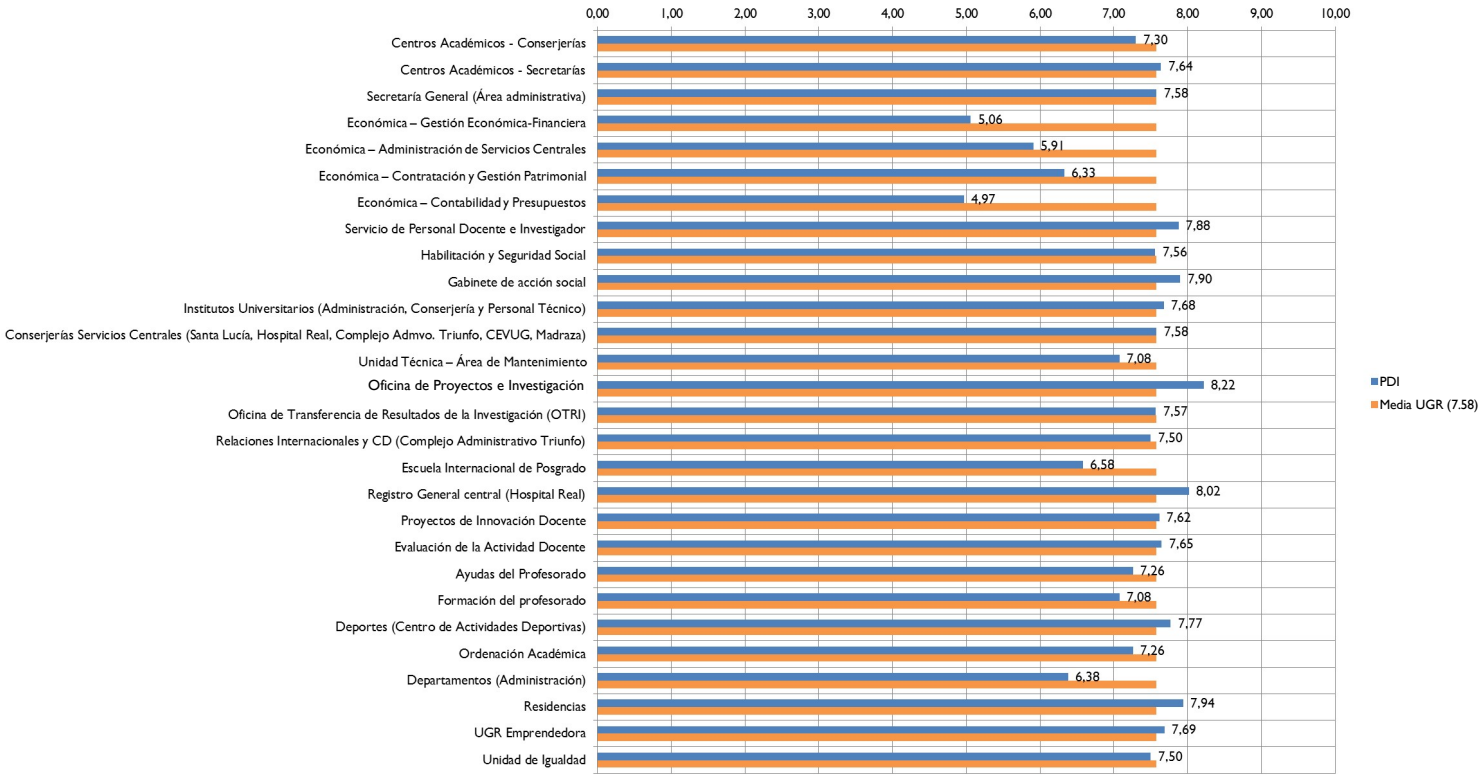
Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía



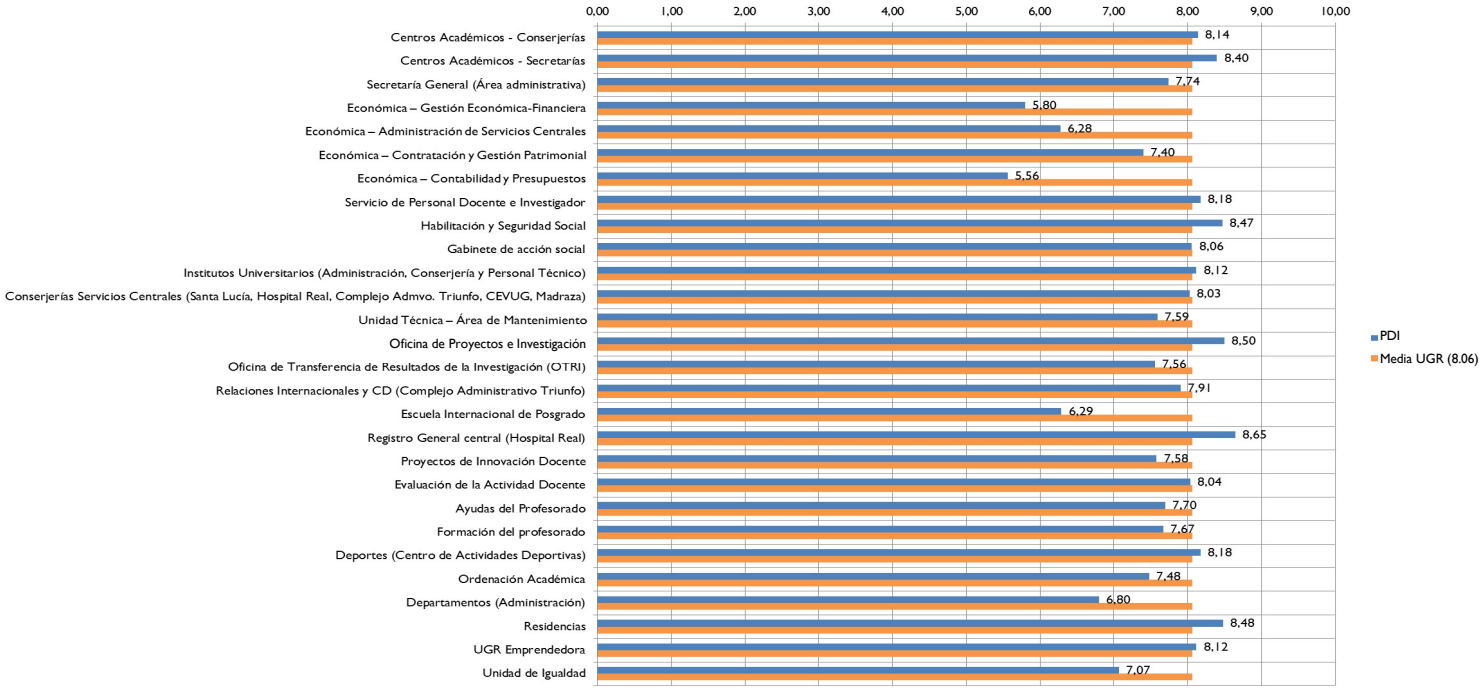
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



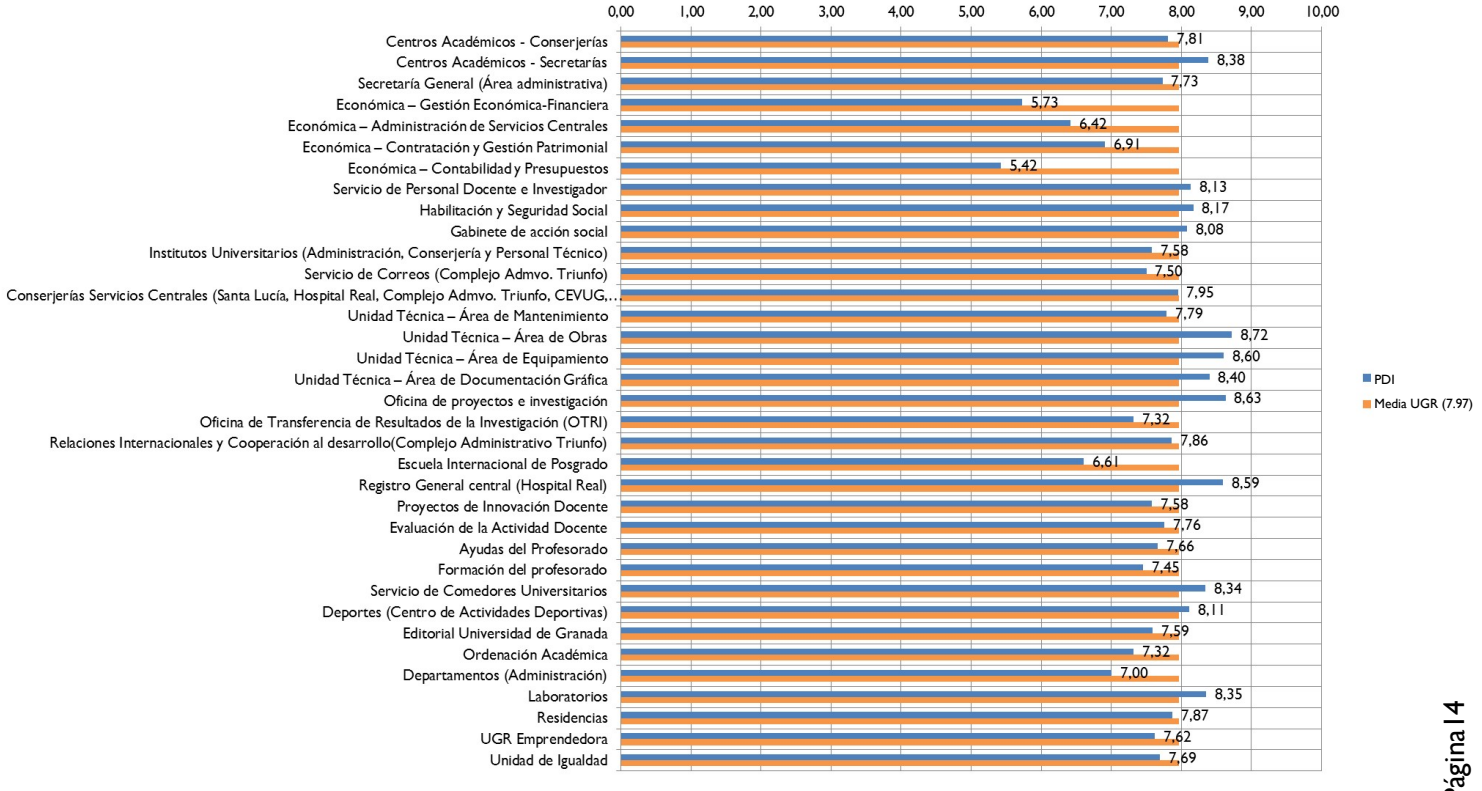
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PDI SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- En cuanto a la percepción del PDI vuelve a destacar que los **servicios de gestión económica (valoración global): Gestión económica-financiera (5,73) y Contabilidad y Presupuestos (5.42), son los peor valorados**, más de 2 puntos por debajo de la media.
  En vista de los comentarios realizados por las personas que han contestado al encuesta, durante el año 2018 no se ha vencido la resistencia al cambio producido en 2017 referente al proceso de gestión de remanentes de la UGR, el cual necesita autorización de la Gerencia, lo que puede haber influido en la valoración. También la puesta en marcha de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, y la adaptación de los sistemas informáticos ha tenido gran peso en la valoración
  Habrá que vigilar la tendencia de los resultados en la próxima edición de la encuesta de satisfacción.
  Sobre esta cuestión se han puesto en marcha actuaciones de seguimiento en cada una de las unidades para determinar las posibles causas y adoptar acciones de mejora, siendo conscientes de que posiblemente el PDI no valore el servicio en sí, si no que responda valorando las decisiones económicas de Gerencia.

- En el otro extremo, destaca la valoración obtenida por el **Área de Obras (8,72) y el Área de Equipamiento (8,60) (ambas de la Unidad Técnica) o la Oficina de Proyectos de Investigación (8,63)**. Como cada año *unidades muy bien valoradas por el sector PDI.*

- En cuanto a procesos clave del sistema de gestión de la calidad, como es la Gestión Académica, destacan las **Secretarías de los Centros Académicos (8,38)** por encima de la media y que obtiene una puntuación que se puede calificar como excelente dentro del alto grado de satisfacción obtenido (Dimensión 7).
  La lectura de este dato debe ser muy positiva y valorada en conjunto con el resultado obtenido para el sector estudiantado que ha sido 6,58. Esta diferencia, de 1,80 puntos, vuelve a poner de manifiesto la lectura de los resultados en clave de expectativas.

- En el *proceso clave de Proyección Social* destaca el **Gabinete de Acción Social (8,08),** el **Servicio de Comedores (8,34) y el Centro de Actividades Deportivas (8,11)** valorados muy positivamente.

- En las **dimensiones 1** (confianza del personal del servicio)**, 2** (atención personalizada) **y 3** (educación y empatía) destacan las unidades **Registro General, Habilitación y Seguridad Social y la Oficina de Proyectos e Investigación** como las mejor valoradas**.**

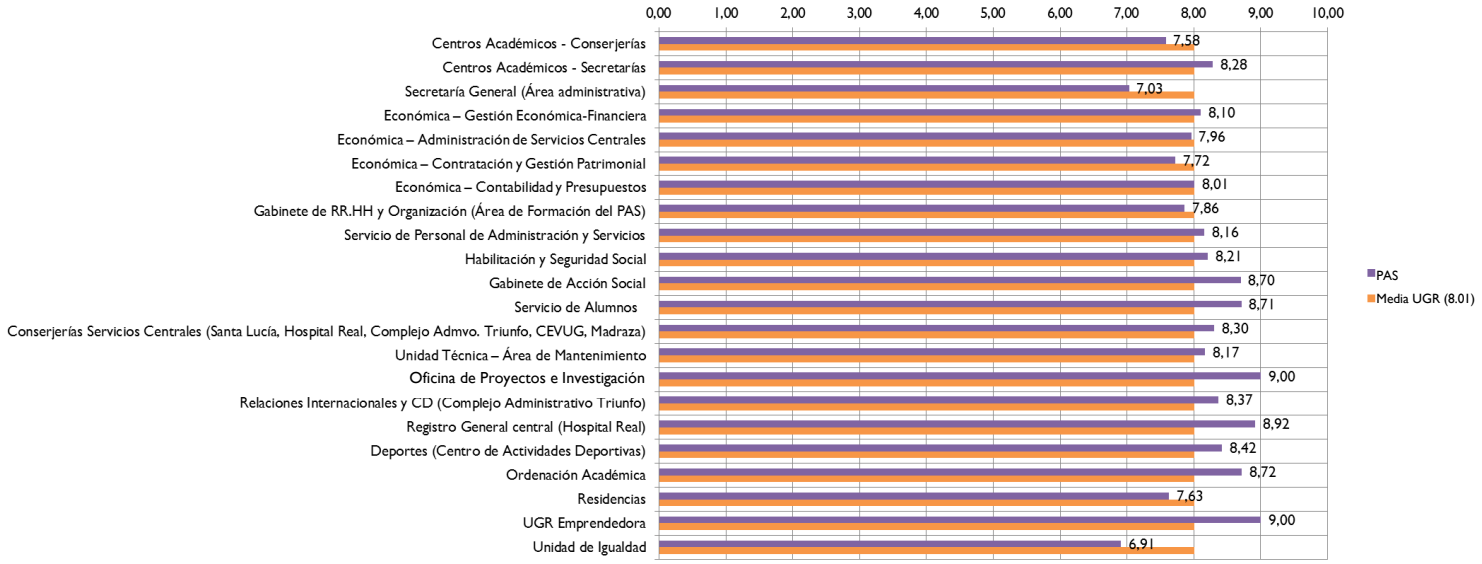
- La valoración de la dimensión **"contenidos de la Web"** es la única cuestión que tiene una media más alejada del 8 (7,58).

- Si nos centramos en otro proceso clave como la Gestión Académica, la **Escuela Internacional de Posgrado (6,61) presenta una valoración intermedia-baja.**
  El resultado de la Escuela Internacional de Posgrado es similar al obtenido en años anteriores (el año 2016 6,74 y en 2017 6,78), y es una debilidad del sistema que se trata de combatir a medio-largo plazo, a través del Objetivo (1.1) definido en el Plan de Calidad 2020 de Fortalecimiento el apoyo administrativo que reciben los estudios de máster y doctorado.

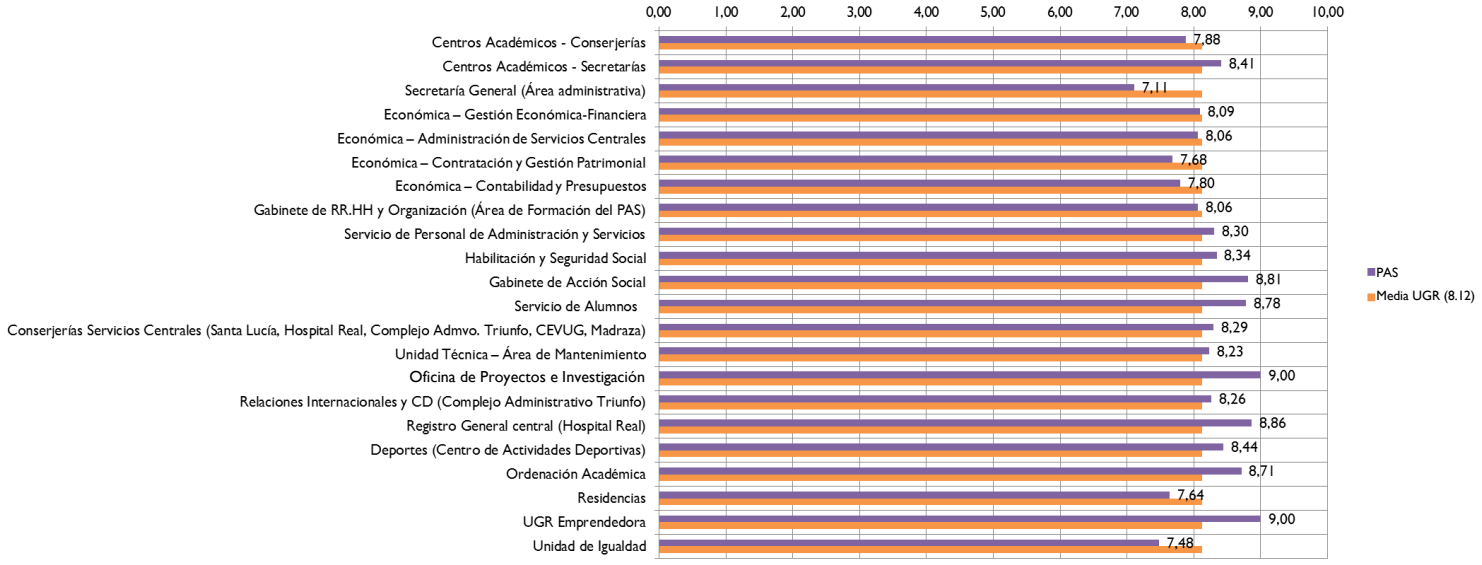
En cuanto al Servicio de Ordenación Académica, que en 2017 destacaba por un descenso acusado de 0,80 puntos (6,78), se comprueba que su resultado ha mejorado considerablemente (7,32): 0,54 puntos mejor que en y se acerca al valor obtenido en 2016 (7,58).

2.4. Resultados comparados PAS

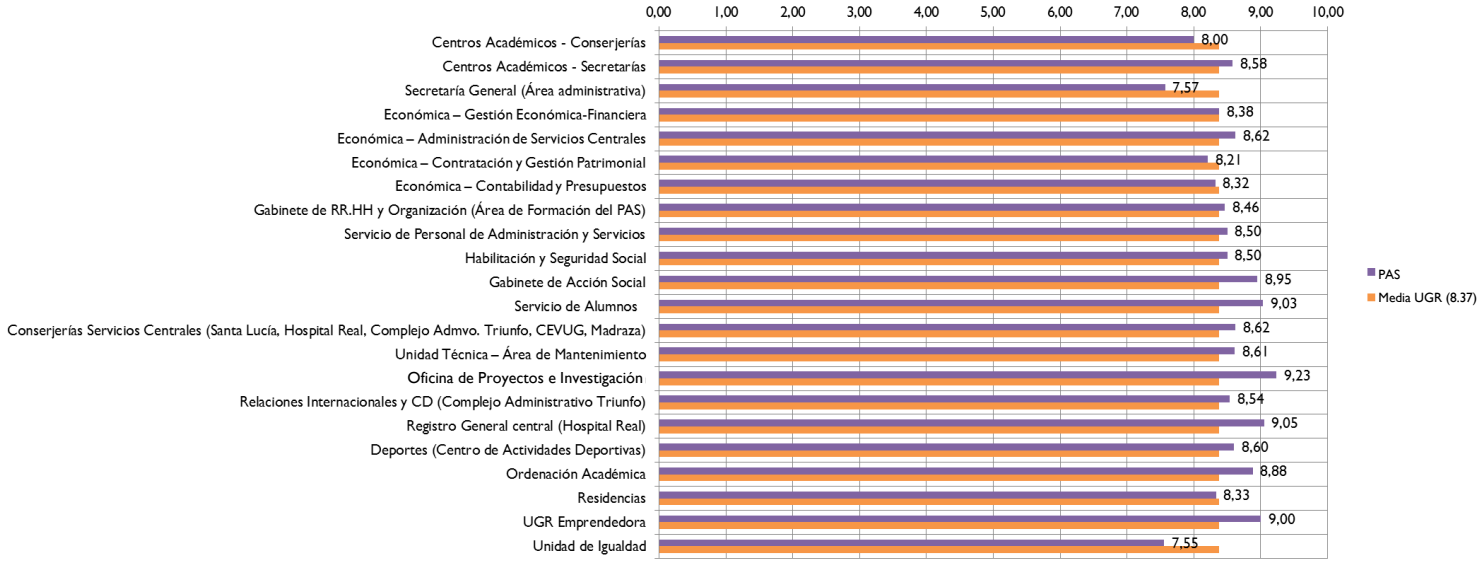
Dimensión 1: El personal del servicio te inspira confianza



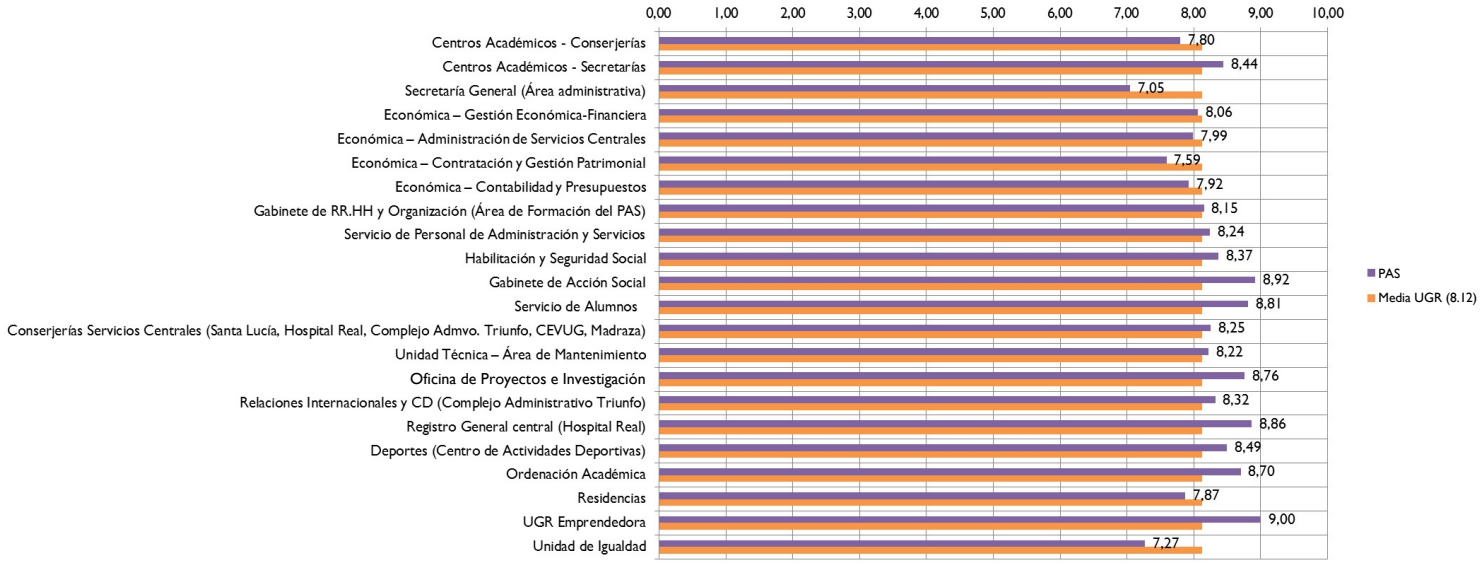
Dimensión 2: El personal del servicio te ofrece atención personalizada



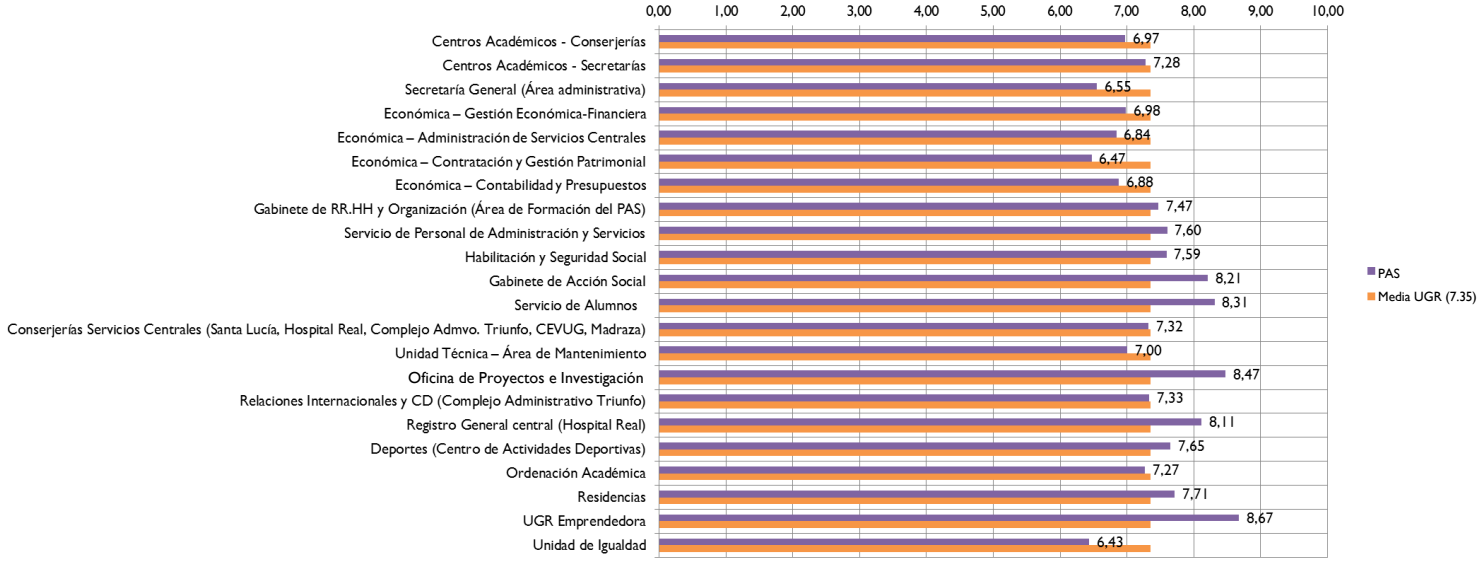
Dimensión 3: El personal del servicio le ha tratado con educación y empatía



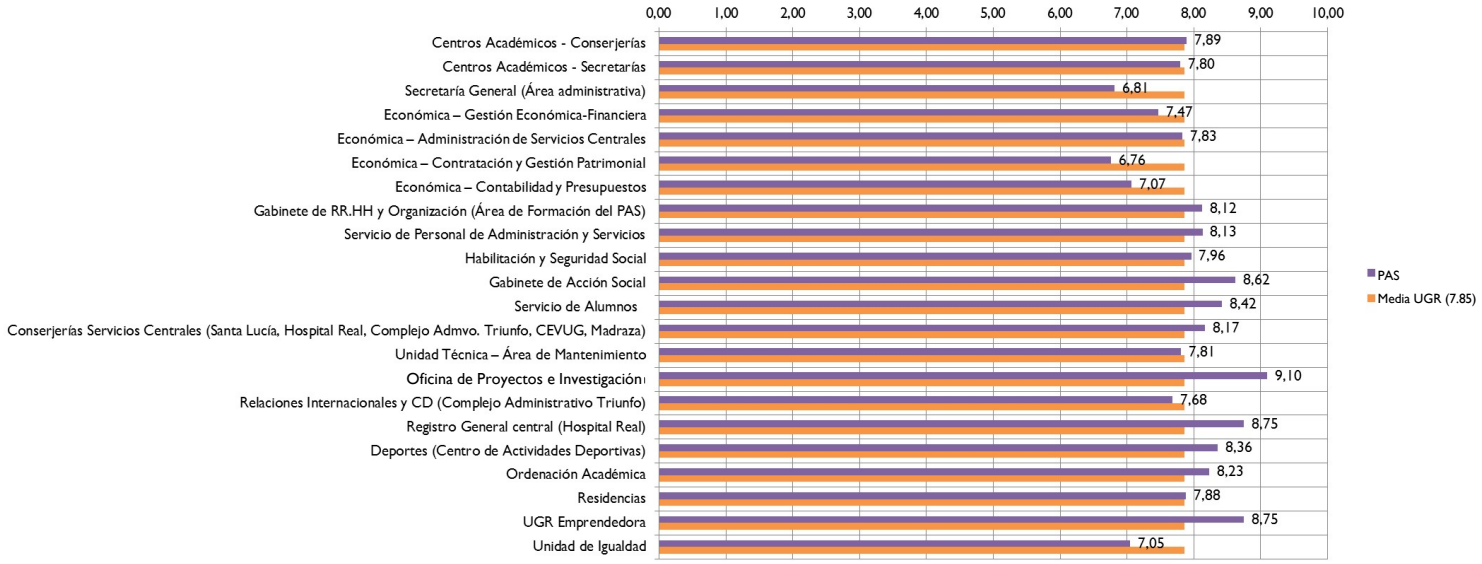
Dimensión 4: El personal del servicio ha contestado a sus preguntas y/o dudas de forma satisfactoria



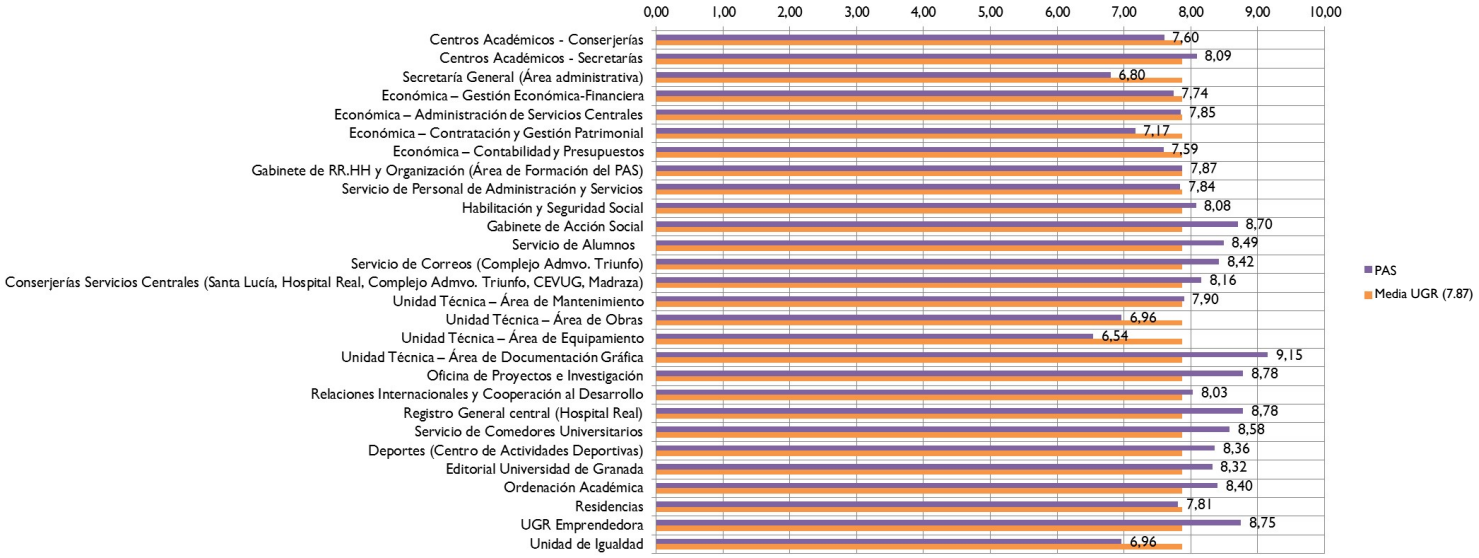
Dimensión 5: Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente



Dimensión 6: El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado



Dimensión 7: En general, la valoración del grado de satisfacción con el servicio recibido es de:



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS PARA EL SECTOR PAS SE PUEDE DEDUCIR QUE:

- A primera vista se detecta que **todos los resultados son bastante homogéneos**, no hay ningún servicio que destaque negativamente como pasaba con los anteriores colectivos.

- Si nos detenemos en los **servicios económicos, llama la atención la diferente percepción entre el colectivo PDI (puntuación media ronda el 6) y el colectivo PAS (puntuación media por encima de 7,5).**
  Parece lógico pensar que las necesidades y expectativas son diferentes (por ejemplo, la disponibilidad de tesorería no afecta de la misma forma a la actividad del PDI que a la actividad del PAS), o que el conocimiento del servicio ofrecido es distinto. La apreciación que los alumnos tienen de los servicios económicos posiblemente se base en el desconocimiento y en la diferencia de expectativas.

- En contrapartida con los resultados de los anteriores colectivos, la **valoración de la página Web es más elevada destacando la UGR Emprendedora (8,67) y la Oficina de Proyectos e Investigación (8,47) siendo estos muy satisfactorios.** *Deberían ser usados por el resto de unidades como posibles referentes. Los relativos a la gestión económica no llegan al 7.*

- **Los servicios mejor valorados son por este orden:** Área de documentación gráfica de la Unidad Técnica (9,15), Oficina de Proyectos de Investigación (8.78), Registro General Central (8,78) con unos resultados muy superiores a la media y altamente positivos.

- **Los servicios en los que ha descendido más la valoración respecto al período anterior** han sido el Área de Equipamiento de la Unidad Técnica (-1,81) y el Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial (-1,18).

El descenso de valoración para el Área de Equipamiento de la Unidad Técnica podría deberse al proceso de jubilación y sustitución de la persona responsable, que no ha sido suplida hasta ahora.
En el caso del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial el descenso debe estar vinculado a los problemas de adaptación a la nueva Ley de Contratos y los ajustes del software que tuvieron lugar durante el primer trimestre del año.
Se comprobará en la próxima edición de la encuesta si estos valores recuperan la normalidad.

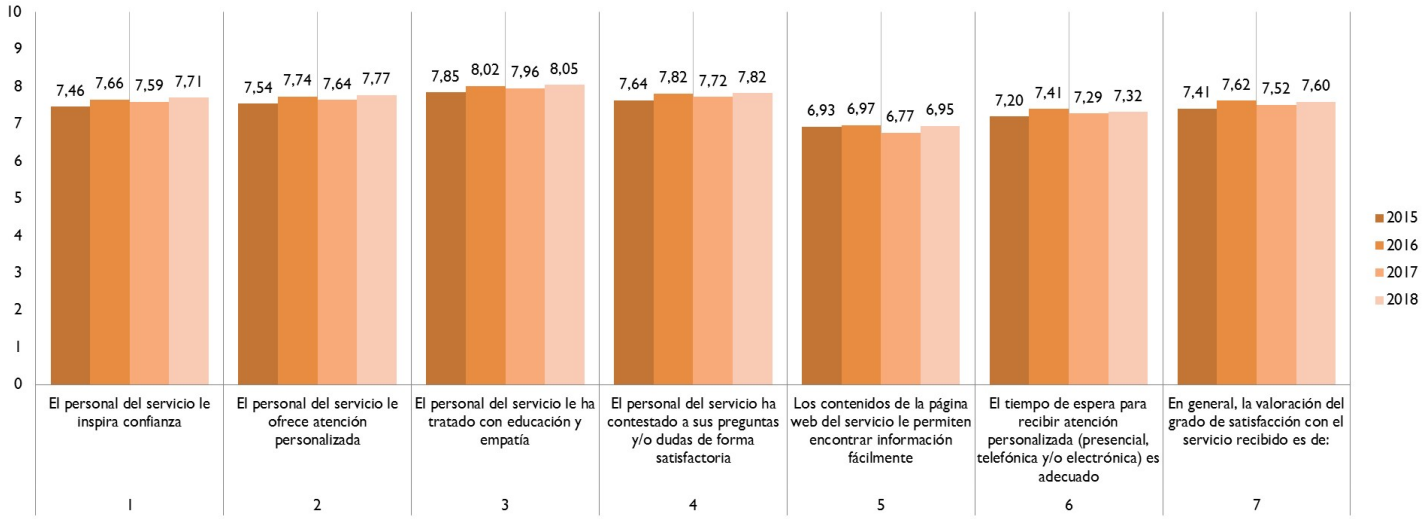
- **Los servicios con mejor salto cuantitativo durante el último año han sido:** Centro de Actividades Deportivas (+0,5 puntos) y el Servicio de Correos (+0.42 puntos).
  Cabe destacar el incremento de estos dos servicios, en un período de tendencia general de puntuación a la baja con respecto a 2017 en el sector PAS.

2.5. Resultados comparados comunidad no universitaria

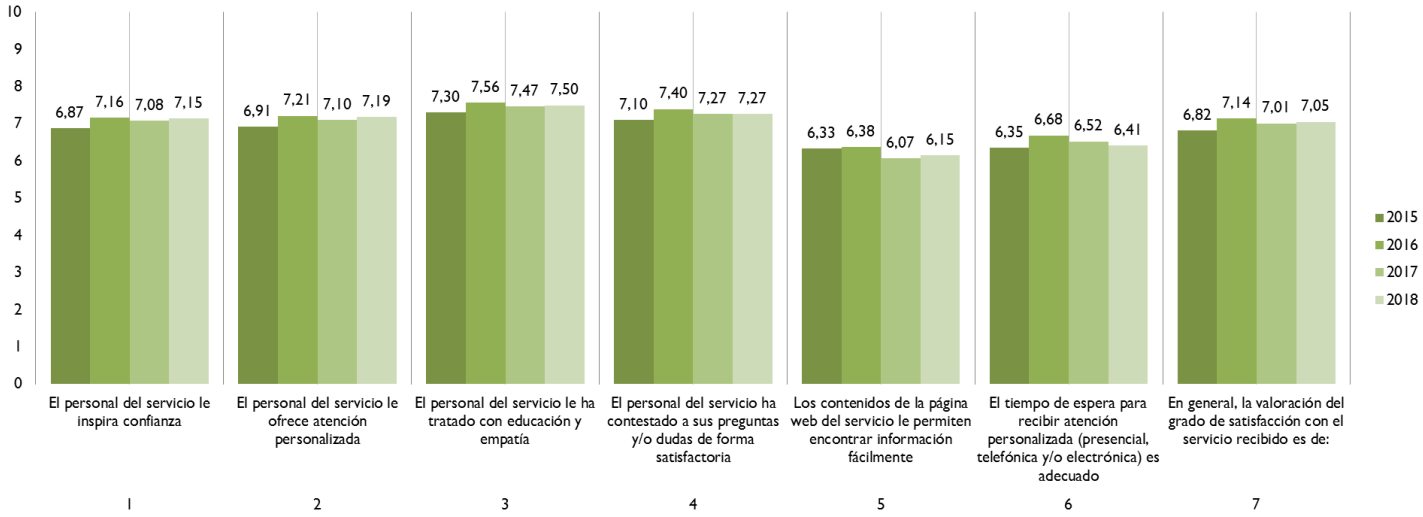
Debido a la heterogeneidad de Los datos obtenidos, la representación de los resultados comparados no genera ningún tipo de información relevante.

3. TABLA COMPARATIVA CON AÑOS ANTERIORES

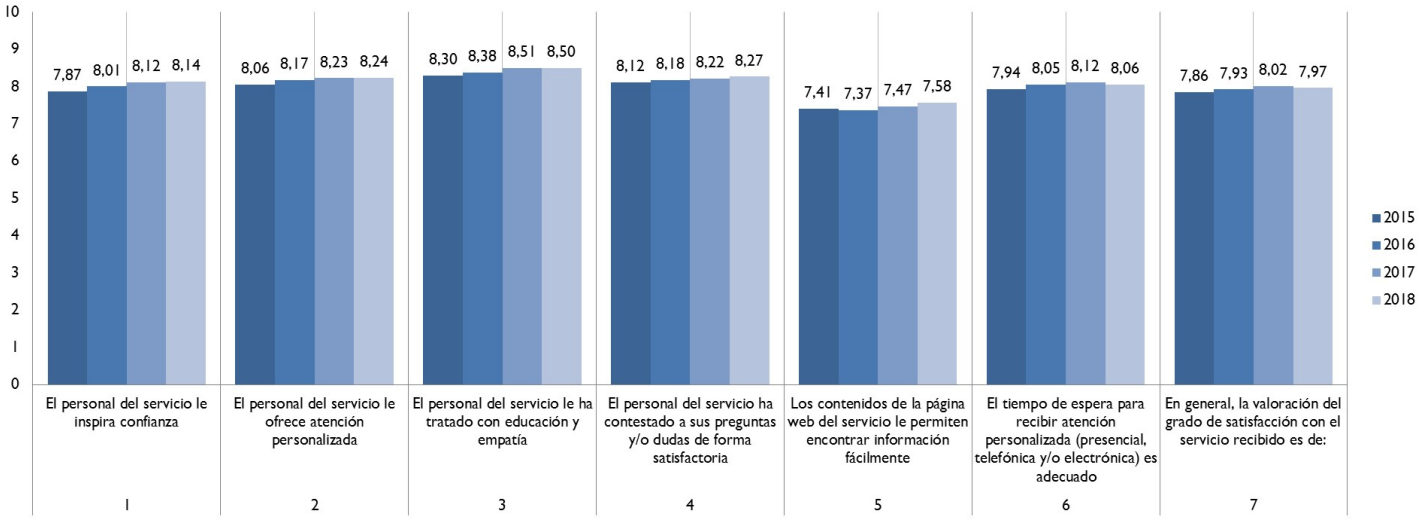
3.1. Tendencia global



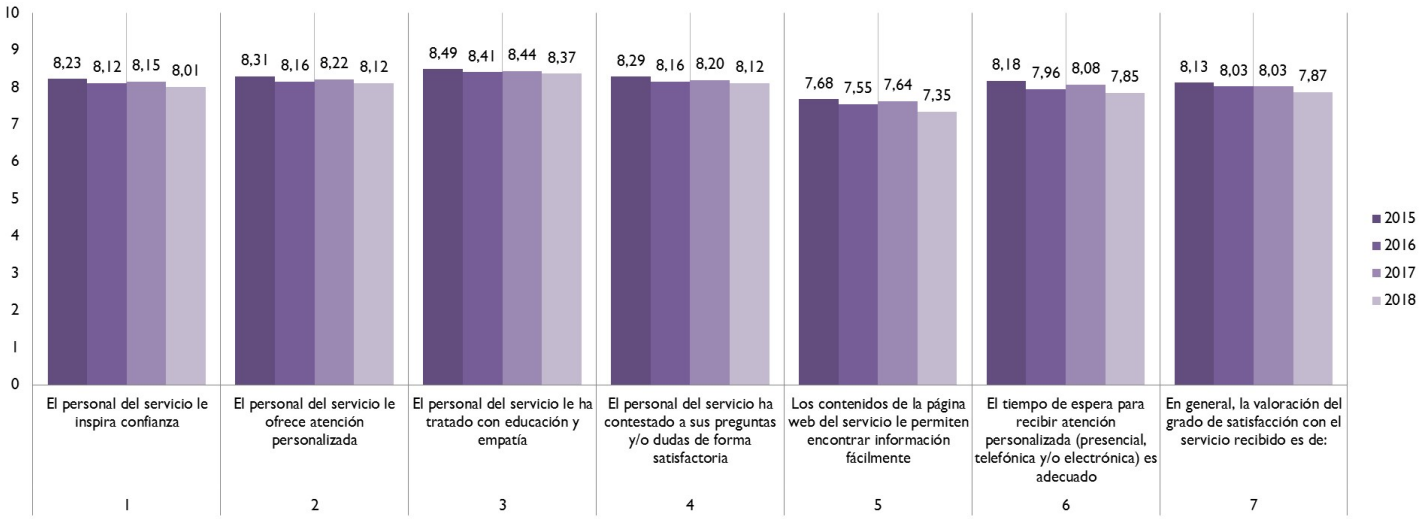
3.2. Tendencia estudiantado



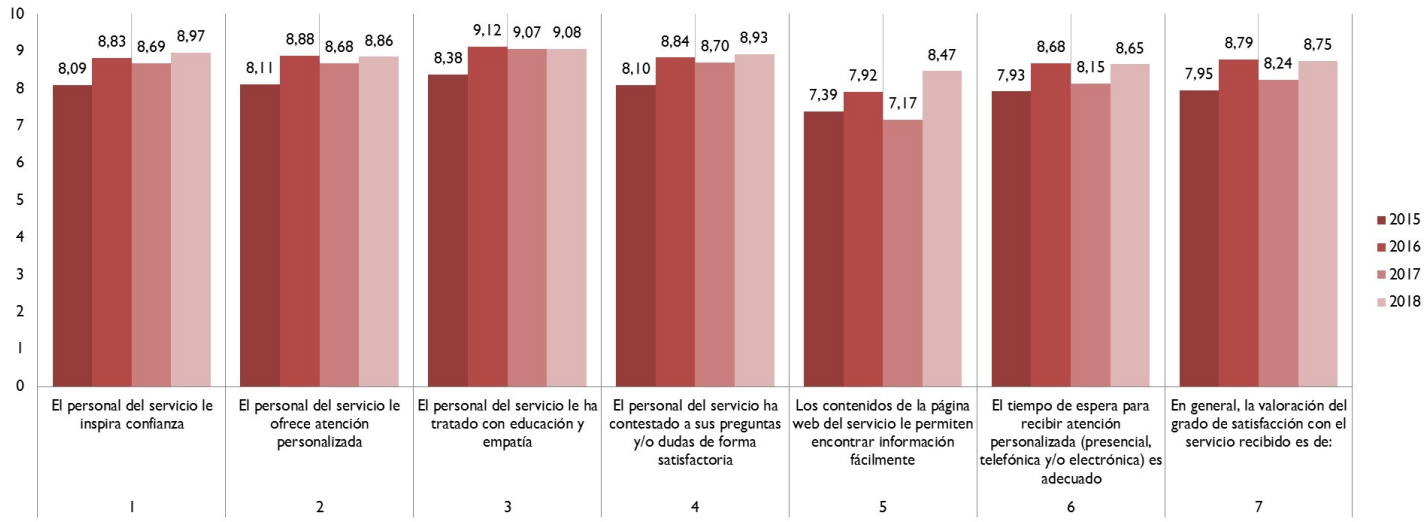
3.3. Tendencia PDI



3.4. Tendencia PAS



3.5. Tendencia comunidad no universitaria



EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS COMPARADOS CON AÑOS ANTERIORES:

- La valoración general del año 2018 respecto a la obtenida para el año 2017 ha subido ligeramente en todos los ítems, situándose de manera muy similar a la valoración del año 2016.

- En todos los gráficos anteriores de tendencias, ya sean globales, estudiantado, PDI, PAS y comunidad no universitaria se puede observar como el valor más bajo corresponde a los **contenidos de la webs** destacando negativamente sobre los demás y es en esta dimensión donde hay que centrar los esfuerzos.
  Aunque ya se han comentado algunas de las medidas en los apartados anteriores por colectivo, no se puede extraer una conclusión muy clara, puesto que esas diferencias entran dentro del margen de error de este tipo de herramientas.

- Se puede comprobar una tendencia sostenida a la baja de la valoración del colectivo PAS, aunque se siguen manteniendo unos niveles de satisfacción muy elevados.

4. VALORACIÓN DE ELEMENTOS TRANSVERSALES.

	Alumnos			PAS			PDI			Total	
Cuestiones generales	**N**	**Valor**	**Desv (σ)**	**N**	**Valor**	**Desv (σ)**	**N**	**Valor**	**Desv (σ)**	**N**	**Valor**
El nivel de seguridad (frente a hurtos, agresiones, etc) en su entorno laboral es adecuado	1249	7,35	2,49	805	7,38	2,23	877	7,48	2,25	2931	7,40
Las zonas verdes en su entorno laboral se mantienen en condiciones óptimas				791	7,62	2,21	913	7,73	2,14	1704	7,68
La limpieza de su centro de trabajo/estudio es adecuada	1417	8,36	1,95	807	7,58	2,21	942	8,14	2,05	3166	8,10
Utilidad e interés del Canal UGR	1114	6,91	2,47	730	7,40	1,97	812	7,71	2,17	2656	7,29
Utilidad e interés de la Hoja Informativa	1007	6,48	2,67	657	7,14	2,06	752	7,54	2,264	2416	6,99
Utilidad e interés de las Memorias Académicas y de Gestión	874	6,19	2,68	587	6,63	2,26	669	6,81	2,599	2130	6,51
Boletín Oficial de la UGR	1011	6,56	2,64	646	7,21	2,12	697	7,31	2,416	2354	6,96
El servicio ofrecido en materia de prevención de riesgos laborales es adecuado (formación en prevención, atención médica, vacunación , asesoramiento técnico, dotación de equipos de protección individual, protección radiológica)				790	6,99	2,27	707	7,08	2,54	1497	7,03
El servicio ofrecido en materia de calidad ambiental es adecuado (asesoramiento, formación y sensibilización ambiental, gestión de residuos urbanos, gestión de residuos peligrosos, gestión del agua residual)				750	6,59	2,32	612	6,44	2,62	1362	6,52
El sistema de automatrícula (para titulaciones de grado y/o posgrado) funciona adecuadamente y se adapta a mis necesidades	1366	6,83	2,49							1366	6,83
La gestión de personal (PAS) de la Gerencia en materia de jornada, permisos y licencias es adecuada y permite la conciliación de la vida personal y laboral				852	7,90	2,01				852	7,90
La gestión de personal (PAS) de la Gerencia en materia de comisiones de servicio, sustituciones, encargos de funciones, nombramiento de personal interino, etc... permite oportunidades de promoción profesional				781	6,31	2,59				781	6,31
La atención individualizada del PAS que se realiza desde la Gerencia ante las distintas cuestiones planteadas por trabajadores y trabajadoras es rápida y adecuada				756	6,26	2,54				756	6,26
La política de personal (PAS) seguida por la Gerencia es transparente y permite un seguimiento por parte de las personas interesadas				787	6,08	2,64				787	6,08

EN RELACIÓN A LOS RESULTADOS TRANSVERSALES:

- **El nivel de seguridad y las zonas verdes son bien valoradas** por los distintos colectivos. El valor obtenido, en ambos casos, sigue la tendencia al obtenido el año pasado.

- **Destaca la valoración del servicio de limpieza, especialmente por el estudiantado (8,36)**, por encima del resto de elementos.

- Se aprecia que la utilidad y el interés del **Canal UGR** y de la **Hoja Informativa** es mayor cuando se trata de colectivos PAS y PDI respecto al estudiantado, y aun así, la valoración de estos ha sido más positiva que en años anteriores.

- En cuanto a las **publicaciones institucionales, se detecta que las Memorias Académicas y de Gestión son un instrumento de menor utilidad o interés tanto para el PDI (6,81) como para el PAS (6,63).**
  No obstante, se están programando mejoras para los próximos meses ligadas a estas publicaciones, ligadas a la nueva imagen corporativa de la UGR y al uso de las redes sociales.

- **Los resultados en materia de prevención (7,03), y en materia de calidad ambiental (6,52) siguen siendo intermedio-bajos con resultados similares a los del año anterior.**
  Dos de los objetivos estratégicos definidos para los servicios de la UGR, tratan de integrar las actuaciones en estos dos ámbitos. El Contrato-programa de centros y departamentos, parece dar un impulso lógico a estas políticas.

- Respecto a las preguntas destinadas al colectivo PAS dirigidas a valorar la política de RRHH, tal y como establecía una de las acciones vinculadas al Objetivo 9.1 del Plan de Calidad 2020. **Los resultados son desiguales, siendo muy positiva la valoración de la gestión de jornadas, permisos y licencias, y más pobre la valoración respecto a las oportunidades de promoción profesional, la atención individualizada o la transparencia en la gestión.**

5. RESULTADOS NO SATISFACTORIOS

Una vez obtenidos los datos en bruto de la encuesta, estos fueron analizados de forma pormenorizada. A partir de ese análisis se han identificado aquellos valores que estaban por debajo de una puntuación de 6, siendo este el límite asumido como mínimo a la calidad del servicio prestado. La lectura de estos resultados debe abordarse con cautela y de manera independiente debido a la complejidad y heterogeneidad del ámbito de aplicación de la encuesta. Por ese motivo, el despliegue del análisis se ha realizado para cada ítem, cada colectivo y tomando en consideración el número de respuestas obtenidas haciendo hincapié fundamentalmente en la satisfacción del grupo de interés "Estudiantado".

Operativamente, los resultados no satisfactorios se han registrado y se han comunicado a los centros/servicios/unidades responsables para que sean estudiados, se propongan medidas, alternativas o soluciones, o para que se generen grupos de discusión con el objetivo de mejorar la satisfacción de los distintos grupos de interés con el servicio prestado.

En el siguiente cuadro se muestra un resumen de los resultados identificados como no satisfactorios:

UNIDAD/SERVICIO/CENTRO	PREGUNTA / (RESULTADO)	GRUPO INTERES
Facultad de Bellas Artes. Centros Académicos	Seguridad (5,36)	Estudiantado
Facultad de Derecho. Centros Académicos	Limpieza (5,87)	PDI
Campus Melilla. Centros Académicos	Limpieza (5,76)	PDI
Facultad de Bellas Artes. Centros Académicos	Tiempo espera (4,11) Web (4,40)	Estudiantado
Facultad de Ciencias. Centros Académicos	Satisfacción Global (5,98)	Estudiantado
Facultad de Ciencias de la Educación. Centros Académicos	Satisfacción Global (5,63)	Estudiantado
Facultad de Derecho. Centros Académicos	Satisfacción Global (5,93)	Estudiantado
Campus Ceuta. Centros Académicos	Satisfacción Global (5,74)	Estudiantado
Servicio Económico – Financiera	Satisfacción Global (5,73)	PDI
Servicio de Contabilidad y Presupuestos	Satisfacción Global (5,42)	PDI
Servicio de Asistencia Estudiantil – SICUE	Satisfacción Global (5,90)	Estudiantado
Servicio de Becas	Web (5,89)	Estudiantado
Centro de Promoción Empleo y Prácticas – Prácticas Extracurriculares	Web (5,45)	Estudiantado
Escuela Internacional de Posgrado	Tiempo espera (5,91)	Estudiantado

Las distintas unidades a través de reuniones, contactos directos, foros de discusión, mesas de administradores, establecerán mecanismos para proponer alternativas, ideas, propuestas y posibles soluciones que sirva para avanzar en los resultados. Resultados a los que se les prestará la atención debida en la próxima encuesta General. Todo ello quedará recogido en las herramientas del Sistema Integrado de Calidad de los Servicios en coordinación con la UCIP.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

Analizando los resultados expuestos a lo largo del informe, tanto cuantitativos como cualitativos, y a partir de las conclusiones extraídas en los distintos apartados, se pueden extraer las siguientes propuestas de mejora:

- Debatir ampliamente que nuevas medidas se pueden tomar para incrementar la participación del estudiantado en los procesos de encuestación.
- Estudiar y elaboración de un nuevo proyecto de recogida de datos de satisfacción. Explorar nuevas vías, aplicaciones, sistemas, constituyendo un grupo de mejora con carácter multidisciplinar.
- Revisar la aplicación de la encuesta en la unidad de Servicios Económicos y en el colectivo "Comunidad No Universitaria".
- Comprobar que la tendencia global ligeramente a la baja se ha detenido finalmente.
- Estandarizar el proceso de seguimiento de resultados inferiores a 6.
- Vigilar la tendencia de la dimensión 5: "Los contenidos de la página Web del servicio le permiten encontrar información fácilmente", tras las medidas adoptadas en el último año.
- Tomar nuevas medidas para disminuir el tiempo de espera, vinculadas a la optimización de la gestión del sistema CIGES y a la creciente explotación de la administración electrónica.
- Prestar atención a la tendencia de la valoración del Servicio de Contratación y Gestión Patrimonial, tras la puesta en macha de la nueva Ley de contratos y su gestión a través de la aplicación Cómprame.