

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD UCV 2019-2020.

TIPO DE ENCUESTA	TASA DE PARTICIPACIÓN 2019-2020
PCA-01-F-02 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD	21,6%
PCA-01-F-06 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PDI CON LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UCV	34%
PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (PDI - PAS)	PDI: 27% PAS:17%
PCA-01-F-14 ED.00 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (ESTUDIANTES)	3,6%

PCA-01-F-02 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON EL PUESTO DE TRABAJO Y LA ORGANIZACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD.

* Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

1. Los objetivos del servicio están definidos.	3,56
2. Conozco los objetivos del servicio que presto.	3,67
3. Considero adecuadas mis condiciones de trabajo.	3,26
4. En mi servicio se valora la iniciativa y creatividad.	3,32
5. Las iniciativas para mejorar mi servicio son adecuadamente valoradas.	3,28
6. La formación recibida para desarrollar mi trabajo es adecuada.	3,07
7. Se produce una buena comunicación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos.	3,1
8. Si se detectan problemas se analizan para su llegar a su solución.	3,37
9. En general, los recursos (infraestructuras, herramientas de trabajo, etc.) para alcanzar los objetivos del servicio que presto son adecuados.	3,23
10. En general, la organización de la docencia en la facultad/titulación en la que participo es adecuada para el desarrollo de mi trabajo (distribución del tiempo, información suficiente y eficaz, etc.) [Solo para el PAS cuyo trabajo esté vinculado a las titulaciones].	3,2
11. La consideración general de mi trabajo por el resto de la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, autoridades académicas, etc.) es positiva.	3,33

PCA-01-F-06 ED.00. CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PDI INVESTIGADOR DE LA UCV.

* Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

1. Medidas y políticas de la UCV para promover la investigación.	2,46
2. Infraestructura y espacios para el desarrollo de su actividad de investigación en la UCV.	2,46
3. Programas de recursos humanos para la investigación (contratos laborales, etc.).	2,18
4. Servicio de apoyo en la presentación de proyectos y solicitud de subvenciones de investigación.	2,62
5. Estructura de investigación en la UCV (Grupos, Centros, Institutos, ...)	2,64
6. Servicio gestión de proyectos a través de la OTRI.	2,73
7. Divulgación de la oferta científico-tecnológica de la UCV.	2,67
8. Convenios de colaboración entre la UCV y el sector empresarial.	2,53
9. Apoyo en la protección de resultados de investigación (patentes, marcas, propiedad industrial).	2,50

PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV (PDI - PAS). PCA-01-F-10 ED.01 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS SERVICIOS DE LA UCV. SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES.

>Escala: de 1 a 4, donde 1 es la puntuación más baja y 4 la más alta.

GERENCIA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,39	3,5	*
Información facilitada	3,28	3,35	*
Resolución de la gestión solicitada	3,33	3,42	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,28	3,42	*
RECURSOS HUMANOS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,41	3,24	*
Información facilitada	3,26	3,05	*
Resolución de la gestión solicitada	3,35	3,15	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,31	3,17	*
MANTENIMIENTO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,61	3,57	*
Información facilitada	3,5	3,5	*
Resolución de la gestión solicitada	3,44	3,42	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,48	3,44	3,34
COMPRAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,53	3,62	*
Información facilitada	3,45	3,5	*
Resolución de la gestión solicitada	3,42	3,62	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,41	3,6	*
CONTABILIDAD	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,5	3,73	3,21
Información facilitada	3,41	3,71	3,09
Resolución de la gestión solicitada	3,45	3,73	3,16
Nivel global de calidad del Servicio	3,48	3,72	3,14
VIAJES Y DIETAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,7	3,69	*
Información facilitada	3,67	3,66	*
Resolución de la gestión solicitada	3,72	3,66	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,7	3,63	*
SEGUROS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,62	3,68	3,06

Información facilitada	3,56	3,61	3,00
Resolución de la gestión solicitada	3,55	3,63	3,01
Nivel global de calidad del Servicio	3,57	3,62	3,03
PATRIMONIO (Instalaciones, infraestructuras...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,39	3,28	*
Información facilitada	3,23	3,18	*
Resolución de la gestión solicitada	3,28	3,24	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,28	3,18	3,08
SERVICIO DE BECAS (Gestión de la colaboración de becarios)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,34	3,51	2,94
Información facilitada	3,21	3,43	2,88
Resolución de la gestión solicitada	3,19	3,43	2,89
Nivel global de calidad del Servicio	3,22	3,44	2,90
INSTITUTO DE LENGUAS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,44	3,54	3,06
Información facilitada	3,43	3,46	3,03
Resolución de la gestión solicitada	3,4	3,45	3,04
Nivel global de calidad del Servicio	3,45	3,46	3,04
MÁRKETING (Medios de comunicación, redes sociales...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,38	3,39	*
Información facilitada	3,24	3,25	*
Resolución de la gestión solicitada	3,21	3,25	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,21	3,28	3,05
IMAGEN INSTITUCIONAL (Folletos, carteles, señalización...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,55	3,15	*
Información facilitada	3,34	2,94	*
Resolución de la gestión solicitada	3,31	2,97	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,34	2,97	3,14
OFICINA DE CALIDAD (Seguimiento/Acreditación de títulos, procesos de calidad, encuestas,...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,49	3,56	*
Información facilitada	3,42	3,43	*
Resolución de la gestión solicitada	3,42	3,45	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,42	3,46	3,13
PUBLICACIONES	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,49	3,25	*
Información facilitada	3,38	3,25	*
Resolución de la gestión solicitada	3,36	3,25	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,41	3,23	*
MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PDI	PAS	ESTUDIANTES

Trato recibido por el profesional	3,43	3,5	*
Información facilitada	3,32	3,43	*
Resolución de la gestión solicitada	3,37	3,46	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,36	3,47	*
EDUCA-ACCIÓN (Servicio de formación del PAS-PDI)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,61	3,53	*
Información facilitada	3,61	3,55	*
Resolución de la gestión solicitada	3,57	3,45	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,55	3,53	*
OTRI (Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,34	3,18	3,06
Información facilitada	3,1	3,07	3,01
Resolución de la gestión solicitada	3,09	3,07	3,04
Nivel global de calidad del Servicio	3,15	3,04	3,08
GABINETE DE COMUNICACIÓN (Prensa, medios de comunicación, noticias...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,41	3,39	*
Información facilitada	3,35	3,43	*
Resolución de la gestión solicitada	3,3	3,39	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,35	3,37	3,07
SERVICIO DE DOCTORADO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,33	3,33	3,04
Información facilitada	3,22	3,22	3,03
Resolución de la gestión solicitada	3,19	3,35	3,02
Nivel global de calidad del Servicio	3,22	3,3	3,04
ESCUELA DE VOLUNTARIADO Y ACCIÓN SOCIAL	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,63	3,44	3,27
Información facilitada	3,57	3,4	3,26
Resolución de la gestión solicitada	3,59	3,42	3,26
Nivel global de calidad del Servicio	3,59	3,42	3,27
SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,59	3,5	3,25
Información facilitada	3,54	3,45	3,15
Resolución de la gestión solicitada	3,58	3,5	3,20
Nivel global de calidad del Servicio	3,61	3,45	3,19
LIMPIEZA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,84	3,71	*
Información facilitada	3,77	3,7	*
Resolución de la gestión solicitada	3,8	3,69	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,8	3,66	3,61

CONSERJERÍA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,78	3,72	3,53
Información facilitada	3,74	3,61	3,52
Resolución de la gestión solicitada	3,76	3,62	3,52
Nivel global de calidad del Servicio	3,75	3,67	3,53
SECRETARÍA ACADÉMICA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,82	3,69	3,35
Información facilitada	3,79	3,52	3,31
Resolución de la gestión solicitada	3,79	3,52	3,30
Nivel global de calidad del Servicio	3,8	3,59	3,32
BIBLIOTECA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,85	3,68	3,42
Información facilitada	3,78	3,61	3,36
Resolución de la gestión solicitada	3,79	3,58	3,35
Nivel global de calidad del Servicio	3,81	3,61	3,35
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES APLICADAS (Centro de cálculo, nuevas tecnologías, informática...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,57	3,6	3,11
Información facilitada	3,52	3,6	3,09
Resolución de la gestión solicitada	3,53	3,52	3,11
Nivel global de calidad del Servicio	3,52	3,54	3,09
SERVICIO DE ORIENTACIÓN	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,7	3,69	3,31
Información facilitada	3,52	3,63	3,26
Resolución de la gestión solicitada	3,58	3,64	3,25
Nivel global de calidad del Servicio	3,6	3,63	3,29
RELACIONES INTERNACIONALES (Programas de movilidad)			
Trato recibido por el profesional	3,7	3,65	3,17
Información facilitada	3,7	3,54	3,14
Resolución de la gestión solicitada	3,72	3,54	3,14
Nivel global de calidad del Servicio	3,73	3,58	3,18
SERVICIO DE ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTIVA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,61	3,63	3,12
Información facilitada	3,62	3,67	3,08
Resolución de la gestión solicitada	3,6	3,66	3,06
Nivel global de calidad del Servicio	3,6	3,67	3,12
SISTEMAS DE SEGURIDAD (Vigilancia, etc.)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,66	3,47	*
Información facilitada	3,58	3,44	*
Resolución de la gestión solicitada	3,6	3,45	*

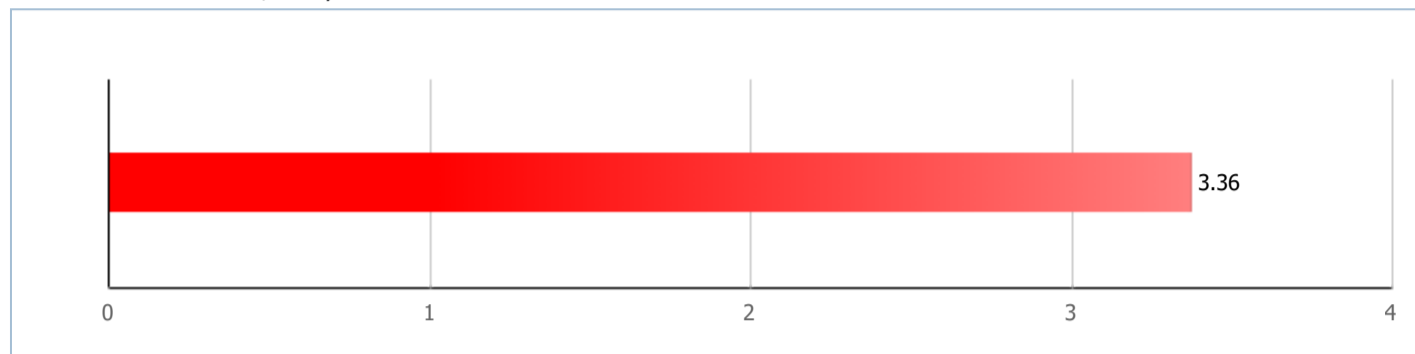
Nivel global de calidad del Servicio	3,62	3,44	3,22
REPROGRAFÍA	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,81	3,73	3,38
Información facilitada	3,77	3,69	3,33
Resolución de la gestión solicitada	3,77	3,65	3,33
Nivel global de calidad del Servicio	3,76	3,68	3,34
NUEVOS ALUMNOS (Promoción, admisión, reserva de plazas...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,62	3,66	3,33
Información facilitada	3,49	3,58	3,32
Resolución de la gestión solicitada	3,51	3,61	3,31
Nivel global de calidad del Servicio	3,52	3,58	3,31
SENT (Soporte para docencia online, Campus virtual...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,72	3,62	3,14
Información facilitada	3,63	3,62	3,09
Resolución de la gestión solicitada	3,57	3,62	3,11
Nivel global de calidad del Servicio	3,64	3,61	3,07
ÁREA DE PRÁCTICAS Y EMPLEO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,59	3,57	3,01
Información facilitada	3,42	3,41	2,98
Resolución de la gestión solicitada	3,44	3,36	2,98
Nivel global de calidad del Servicio	3,46	3,46	2,98
POSTGRADO	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,55	3,55	*
Información facilitada	3,47	3,48	*
Resolución de la gestión solicitada	3,44	3,45	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,51	3,45	3,05
OFICINA DE CONVENIOS	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	3,45	3,41	*
Información facilitada	3,38	3,35	*
Resolución de la gestión solicitada	3,4	3,41	*
Nivel global de calidad del Servicio	3,41	3,41	*
PROGRAMA DE ACCIÓN TUTORIAL (Labor tutorial, jornadas de acogida,...)	PDI	PAS	ESTUDIANTES
Trato recibido por el profesional	*	*	3,16
Información facilitada	*	*	3,14
Resolución de la gestión solicitada	*	*	3,13
Nivel global de calidad del Servicio	*	*	3,19

Gestor Cuestionarios

BREVE CUESTIONARIO AL PAS DE LA UCV SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL GENERADA POR LA PANDEMIA DE COVID-19

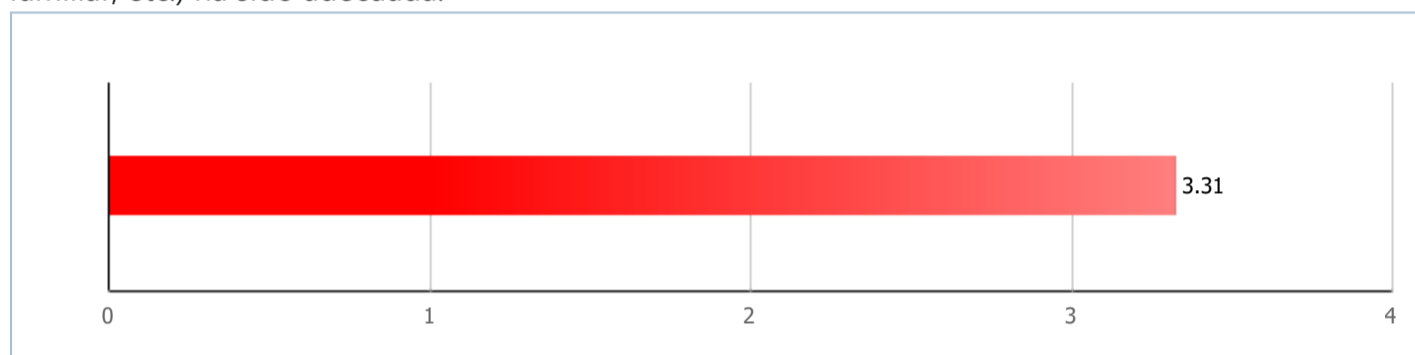
Tasa de participación: 34,77%

1. Los recursos ofrecidos por la UCV para desempeñar mi trabajo desde casa han sido adecuados (software, accesos informáticos, material necesario, etc.)



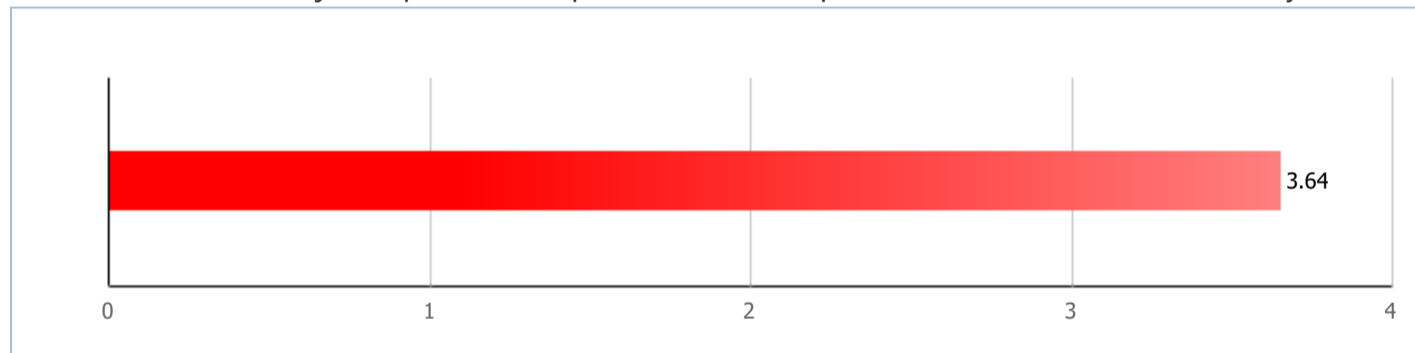
Nº respuestas: 153

2. La gestión llevada a cabo por la UCV en relación con el teletrabajo (ayuda en el desempeño laboral, gestión de horarios, conciliación familiar, etc.) ha sido adecuada.



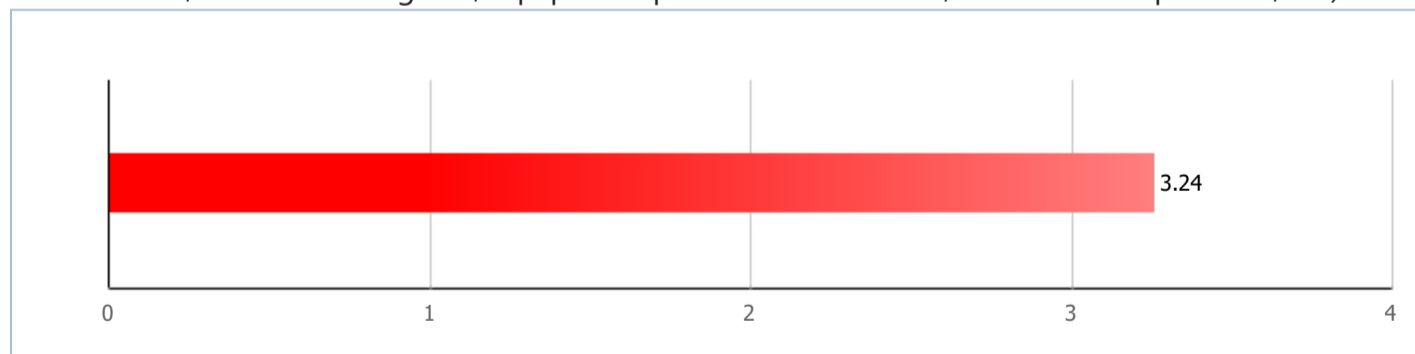
Nº respuestas: 153

3. Durante el teletrabajo, he podido cumplir con mi desempeño laboral de una forma eficaz y eficiente.



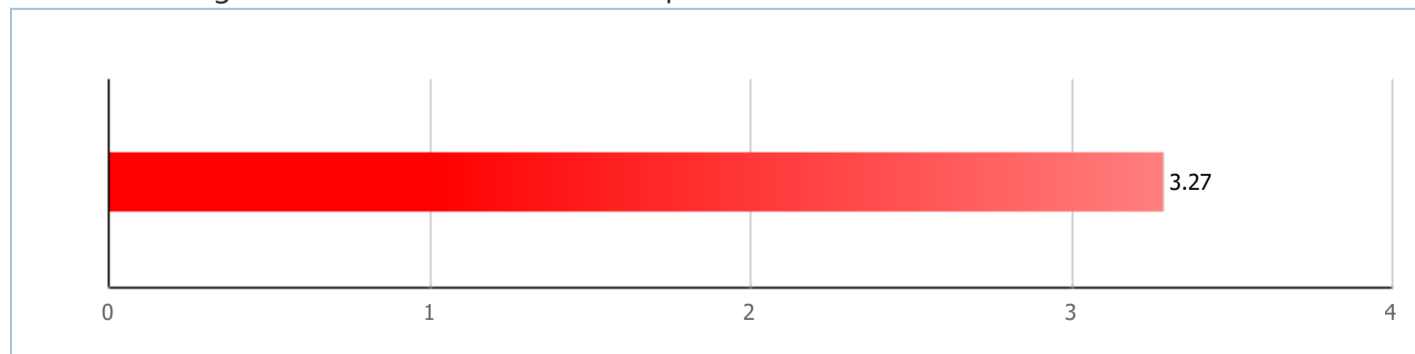
Nº respuestas: 153

4. En la vuelta al trabajo presencial se ha garantizado, por parte de la UCV, las medidas de seguridad y salud en el trabajo (información suministrada, medidas de higiene, equipos de protección individual, distancia interpersonal, etc).



Nº respuestas: 153

5. Satisfacción general con la Gestión realizada por la UCV frente a la situación COVID-19.



Nº respuestas: 153