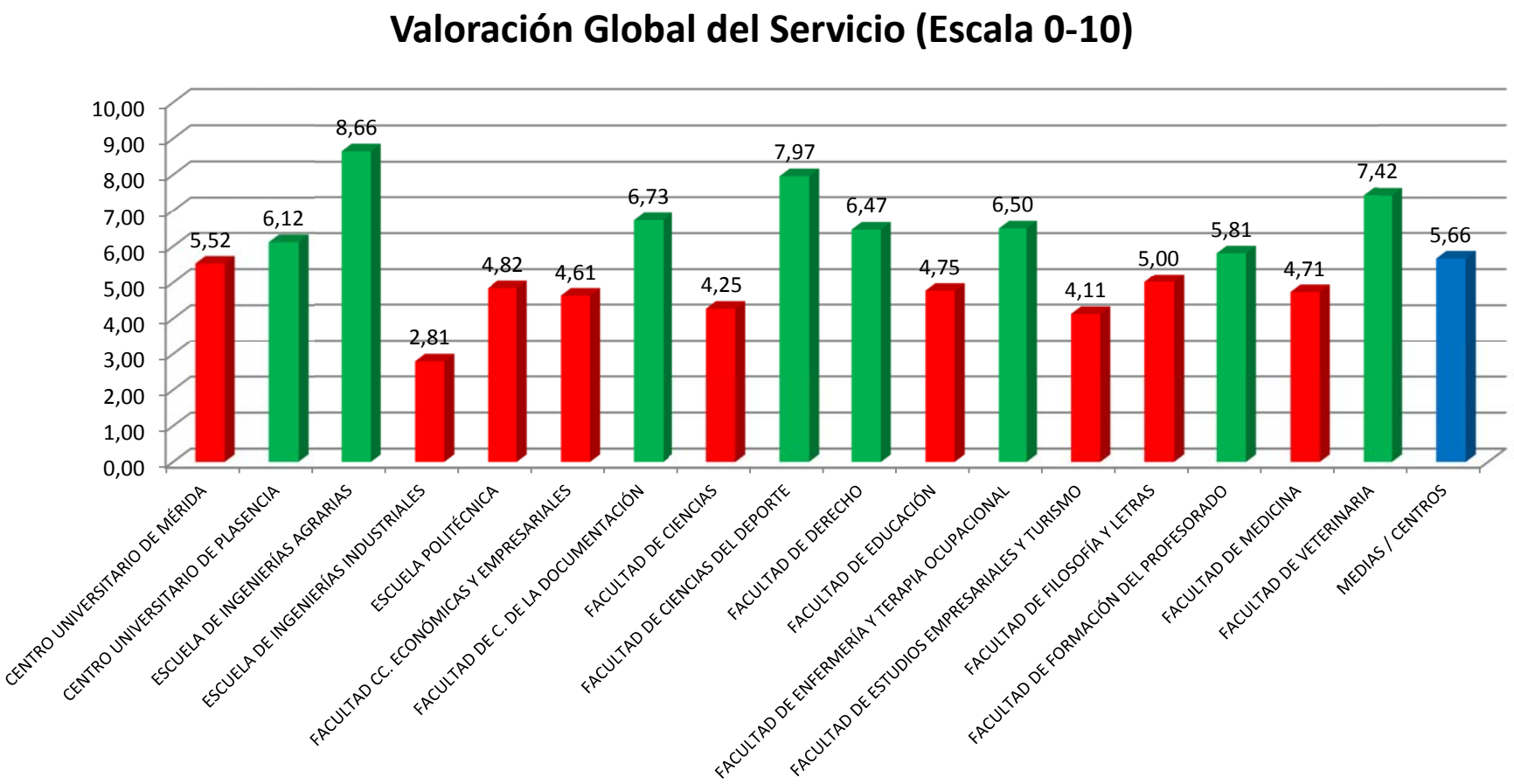
# INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON LAS SECRETARÍAS DE LOS CENTROS DE LA UEx

## (Curso 2014-15)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

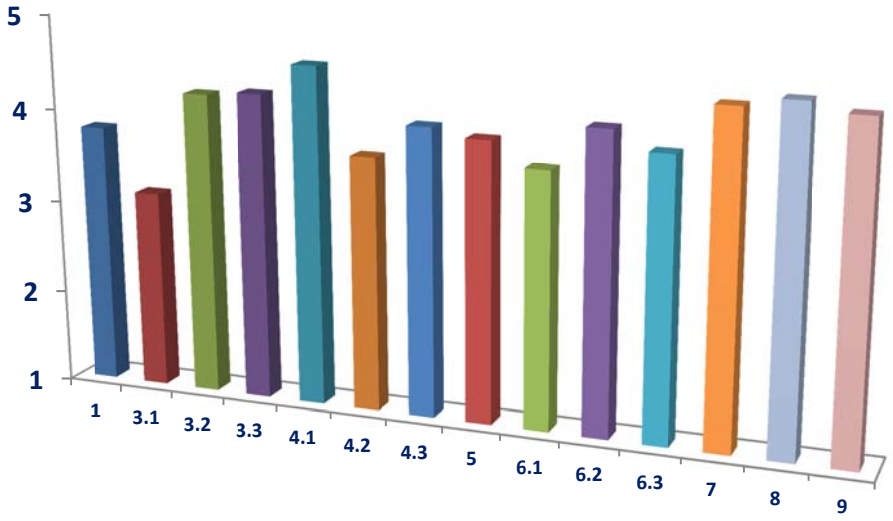



*Nota: Aparecen en un mismo color, por un lado los centros en los que la valoración global se sitúa por encima de la media y por otro lado aquellos que están por debajo de la media*.

## 6.1.2 ESCUELA DE INGENIERÍAS AGRARIAS

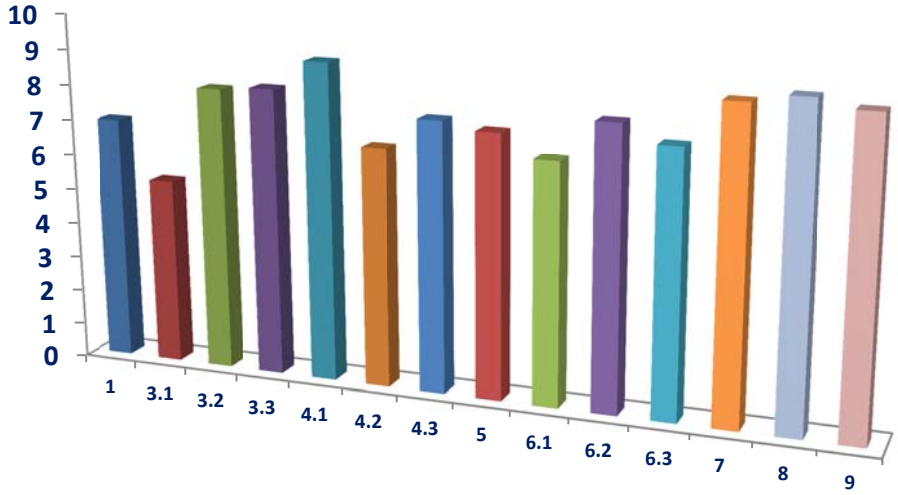
*Cuestionario 2*

**MEDIAS** (Escala 1-5)




| | 1 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Medias | 3,79 | 3,12 | 4,22 | 4,27 | 4,60 | 3,70 | 4,06 | 3,97 | 3,71 | 4,17 | 3,97 | 4,47 | 4,56 | 4,46 |

**MEDIAS** (Escala 0-10)




| | 1 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7 | 8 | 9 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Medias | 6,98 | 5,29 | 8,06 | 8,17 | 8,99 | 6,76 | 7,64 | 7,43 | 6,79 | 7,93 | 7,43 | 8,68 | 8,91 | 8,66 |

**1.** ¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro?
**2.** ¿Qué espera de este servicio? (Pregunta abierta)
**3.1** ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría…? [Por teléfono]
**3.2** ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría…? [Por correo electrónico]
**3.3** ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría…? [En ventanilla]
**4.1** ¿Accede fácilmente a la información…? [De la UEx en su página Web]
**4.2** ¿Accede fácilmente a la información…? [Del Centro en su página Web ]
**4. 3**¿Accede fácilmente a la información…? [De la Secretaría en la Web del Centro]
**5.** ¿Considera que la información de la Secretaría en la página Web es clara y suficiente?

**6.1** ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas…? [En la atención telefónica]
**6.2** ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas…? [Mediante correo electrónico]
**6.3** ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas…? [En ventanilla]
**7.** ¿El personal de Secretaría le ha atendido de forma correcta?
**8.** ¿Resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas?
**9.** VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

**Número de encuestas realizadas: 233**

## *Sugerencias y comentarios recibidos en los cuestionarios*

Del total de encuestas, 60 contienen comentarios, los cuáles pueden consultarse en las tablas Excel. Destacamos lo siguiente:

- Un 52% de los comentarios manifiesta sus felicitaciones por el trato recibido por parte del personal de secretaría, personificando casi la mitad de las felicitaciones en la persona de Aurelio.

## *Pregunta 2. ¿Qué espera de este servicio? (Pregunta abierta incluida en el cuestionario 2)*

Destacamos las más repetidas:

- Rapidez, atención personalizada, eficacia, eficiencia, información y resolución de problemas.

## *Conclusiones*

A continuación destacamos los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario:

La facilidad de acceso a la información de la UEx desde su página web, la resolución satisfactoria de las dudas o consultas y la atención correcta del personal de la secretaría.

Por el contrario las cuestiones **menos** valoradas han sido:

La facilidad para contactar con secretaría vía telefónica así como el tiempo de espera en respuesta a las consultas por este medio y la facilidad de acceso a la información del centro desde la página web del centro.

## *Valoración global*

La valoración global de la secretaría posee una media de 4,46 (8,66 sobre 10).

## 1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: **la garantía de calidad**; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEx 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad:** *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad,** concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión** y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además la reciente aprobada **Política de Calidad de la UEx** plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6**. Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interno de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción de Usuarios con las Secretarías de los centros de la Universidad de Extremadura**, realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua de las mismas y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.