



**Facultad de Filosofía y Letras**  
**SECRETARÍA ACADÉMICA**

Campus Universitario  
Avda. de la Universidad, s/n  
10071 Cáceres  
Teléfono: 927-257000  
Ext: 57405  
seccentfyle@unex.es



José Pablo Blanco Carrasco, Secretario Académico de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Extremadura, CERTIFICA que

Celebrada junta por sus representantes el día 27 de abril de 2017 en el Salón de Actos del centro, bajo la presidencia del Dr. Decano, se alcanzaron los siguientes

**ACUERDOS**

En relación con el quinto punto del orden del día (Aprobación, si procede, del Informe sobre la encuesta de satisfacción de usuarios (Estudiantes) de la Secretaría del Centro y Plan de mejora propuesto), la Junta de Centro de la Facultad de Filosofía y Letras, aprobó por unanimidad el informe y el Plan de mejoras tratado.

**EL SECRETARIO ACADÉMICO**



Fdo. José Pablo Blanco Carrasco

Cáceres, a 27 de abril de 2017

## **Informe sobre Satisfacción de Usuarios (Estudiantes) con la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras**

En el presente curso se ha llevado a cabo la encuesta de satisfacción de los estudiantes con la Secretaría del Centro.

Contestaron a la misma 441 alumnos, de los 1112 matriculados, lo que supone un 39,66%. La media de la UEx se sitúa en el 41,52%. Es evidente que este es el punto inicial de arranque de la acción de mejora, ya que es preciso incrementar, para la próxima encuesta (curso 2018 - 2019), el porcentaje.

En cuanto a la media de satisfacción, el centro se halla en un 3,26 %, siendo la media de la Universidad el 3,43 % (sobre 5). Aunque la desviación es escasa, Filosofía y Letras se encuentra en la parte baja de la clasificación.

El cuestionario se basaba en 13 preguntas.

Señalaremos los elementos más positivos y los que han recibido una valoración menor.

Entre los más positivos destacan los siguientes:

- a) La facilidad de acceso a través de la ventanilla.
- b) La rapidez en la respuesta a la consulta por este medio.
- c) La correcta atención por parte del personal de secretaría.
- d) La resolución satisfactoria de las dudas planteadas.
- e) La valoración global del Servicio.

Entre los aspectos menos destacados figuran los siguientes, que dividimos en tres bloques temáticos:

- a) Desconocimiento de los servicios que presta la Secretaría y de los medios para llegar a la información (tablones, página web). Es preocupante que más de un 65% de los encuestados manifieste este desconocimiento.
- b) La dificultad de establecer contacto por correo electrónico.
- c) La dificultad de contactar a través del teléfono.

Queremos realizar algunos comentarios iniciales sobre estos aspectos que los estudiantes consideran más negativos y que se han trasladado, en la medida de lo posible, a las propuestas de mejora.

El desconocimiento mostrado por los alumnos con la labor de las secretarías es una de las facetas peor valoradas en su conjunto en la Universidad. Es evidente que algunas propuestas de mejora, como la creación de una APP, pueden paliar este problema, aunque la implicación de todo el centro debe ser mucho mayor. Además debe darse a conocer y difundirse la Carta de Servicios, aprobada en julio de 2013. En cuanto a las dificultades mostradas a través del correo electrónico, la citada Carta de Servicios establece un plazo de 48 horas para responder. Se está haciendo incluso en un tiempo menor, pero existe la dificultad de mostrar la evidencia, puesto que el sistema zimbra no muestra porcentajes al respecto. Es un tema que debe mejorarse desde los servicios de informática.

En cuanto al uso del teléfono, consideramos que la mayor dificultad radica en que, sobre todo en época de matrícula, cuando se llama desde fuera el tono es de espera y no de ocupación de la línea. También es un aspecto que sobrepasa al centro, pero que tenemos que exponer.

En cuanto a los aspectos más positivos, y aunque también en este campo se ofrecen propuestas de mejora, queremos destacar la positiva impresión que alcanzan para los alumnos los compañeros del PAS de la Secretaría.

A los estudiantes también se les insistía en que realizasen observaciones que no se limitasen a la emisión de una nota. Se recogieron 55 comentarios, bastantes de los cuales se han tenido en cuenta a la hora de elaborar el plan de mejoras:

- a) Aclaración de dudas sobre simultaneidad y coordinación de la información.  
Es en efecto un tema que nos preocupa y que estamos intentando solucionar a través de una información más detallada.
- b) Mejora de la página gafyl.es. Se está trabajando en ello, aunque es preciso señalar que la encuesta coincidió temporalmente con una caída de dicha página, por causas ajenas al centro y que duró más de lo recomendable.
- c) Dificultad de acceso a la ventanilla de la Secretaría para personas con dificultades. Se ha buscado la solución de eliminar directamente la ventanilla.

Desde la Facultad se pretende incrementar el conocimiento general de los servicios tanto a estudiantes como a profesores, ya que en la Carta de Servicios se recogen



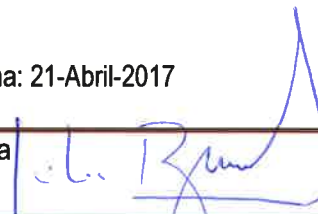
pormenorizadamente los derechos y deberes de los usuarios, así como los deberes de la Secretaría Administrativa y los compromisos de Calidad.

Esta postura se resume además en la presentación anual de un informe a la Junta de Facultad, señalando el mayor número de indicadores posibles y buscando o pidiendo ayuda para los que hoy son de imposible cumplimiento por causas que solo pueden solucionarse desde los servicios centrales. Se trata de cuantificar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.





	<b>Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría</b>		 <b>FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS</b>
	Fecha: _____	<b>CÓDIGO: PMS- Secretaría</b>	

## **Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Universidad de Extremadura**



Elaborado por: Administrador del Centro.	Revisado por: Responsable de Calidad del Centro.	Aprobado: El Decano
Fecha: 21-Abril-2017	Fecha: 21-Abril-2017	Fecha: 21-Abril-2017
Firma 	Firma 	Firma 





	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría		 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	Fecha: ____	CÓDIGO: PMS-Secretaría	

### 1.- ACCIONES DE MEJORA.

Acciones de Mejora						
Descripción	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades o servicios implicados	Otros comentarios
1 Mejorar la accesibilidad del alumnado con la supresión de la ventanilla, para crear un espacio más accesible y eliminar las barreras físicas y las quejas sobre la falta de atención del personal en tiempos de espera del alumnado en general.	Administrador Centro	5/6 meses aproximadamente	Adaptación y supresión de la barra mostrador actual, por una cristalera con puerta y acceso diáfano	3.000 euros	ninguno	
2 Mejorar la Wifi del Centro, como sugerencia y queja del propio alumnado	Administrador de Centro	Por determinar	En principio esto depende de la unidad correspondiente	Sin determinar	Unidad de Telecomunicaciones del Servicio de Informática	
3 Mejorar la web del Centro, haciéndola más operativa, donde se visualicen mejor los contenidos y hacer más transparente la información sobre trámites administrativos, plazos, convocatorias, etc. que afecten al alumnado.	Técnico Informático del Centro y Vicedecana de Nuevas Tecnologías, Investigación y Transferencia.	2/3 meses	Ninguno	Coste cero	ninguno	
4... Implantación de una App con un diseño atractivo para el alumno	Agenda de Cáceres en coordinación con	5/6 meses	Propuesta de implementación de	2.500 euros + mantenimiento	Gestión académica del Alumnado	

	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría		 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	Fecha: ____	CÓDIGO: PMS- Secretaría	

	además de incorporar información instantánea del centro, dando prioridad a los plazos administrativos, así como a las jornadas, eventos, congresos, etc., del propio Centro y de los Departamentos.	el Administrador y Responsable de Calidad del Centro.	la App	anual: 700 euros	

	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría		 FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
	Fecha: ____	CÓDIGO: PMS- Secretaría	

2.- SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA.

Nº	Compromiso a mejorar*	Resultado	Datos de desviación	Causa/s estimadas de la desviación
Acción Mejora nº 1				
Acción Mejora nº 2				
Acción Mejora nº 3				
...				

\* Se incluirán aquellos compromisos que no se hayan cumplido de forma significativa y que se consideren relevantes para el servicio de la Unidad.