




	<b>Informe de Satisfacción de Usuarios con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales Análisis y Plan de Mejoras</b>		
	Fecha: 03/04/2017	CÓDIGO: CS_EII_2016_2017	

# **Informe de Satisfacción de Usuarios con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales** **Análisis y Plan de Mejoras (versión pública)**

Elaborado por: Juan Manuel Carrillo Calleja Responsable del SGC	Revisado y Aprobado por: Equipo de Dirección del Centro
Fecha: 31/03/2017	Fecha: 03/04/2017
Firma: 	Firma: 

	<b>Informe de Satisfacción de Usuarios con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales Análisis y Plan de Mejoras</b>		
	Fecha: 03/04/2017	CÓDIGO: CS_EII_2016_2017	

### 1.- Análisis del *Informe de satisfacción de usuarios con la Secretaría de la E.II.II.*

Se reúnen en el Despacho del Director de la Escuela de Ingenierías Industriales (E.II.II.) el Equipo de Dirección junto con el Responsable del Sistema de Garantía de Calidad y la Administradora, siendo las 10:30 horas del lunes 27 de marzo de 2017. El listado de asistentes se relaciona en el Anexo I. La reunión tiene una duración aproximada de una hora.



Se revisa el *Informe de satisfacción de usuarios (estudiantes) con las secretarías de los centros de la UEx*, prestando especial atención a los datos correspondientes a la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales. La documentación había sido proporcionada a los asistentes de forma previa a la reunión.

Se elaboran a partir del contenido del informe las siguientes conclusiones:

- La participación de los usuarios en la encuesta ha sido de un 46.02%, resultando el número de respuestas superior al tamaño muestral óptimo. La participación en la E.II.II. se sitúa por encima de la media de la UEx, la cual es del 41.52%, siendo el sexto centro de la UEx con mayor participación, de un total de 17. Se determina que el procedimiento seguido para cumplimentar las encuestas fue adecuado.
- La media de satisfacción con la Secretaría de la E.II.II. es igual a 3.08 sobre 5 puntos. Se considera un valor muy bajo, si bien el dato obtenido no causa gran sorpresa entre los asistentes. En términos relativos, la puntuación obtenida por el Centro se encuentra sensiblemente por debajo de la de la UEx, 3.43 puntos. En términos absolutos, la E.II.II. ocupa el lugar 15, de un total de 17 centros. Se concluye que el nivel de satisfacción de los usuarios no es adecuado, por lo que existe un amplio margen de mejora al respecto.
- Entre las sugerencias y comentarios recibidos, algunos como la WiFi no son competencia de la Secretaría del Centro. Las principales deficiencias puestas de manifiesto se pueden resumir en: excesiva recurrencia a que los usuarios consulten la información solicitada en la página web del Centro, falta de impresos en soporte papel, deficiente atención telefónica, demora a la hora de responder consultas por correo electrónico.

El Responsable del Sistema de Garantía de Calidad del Centro indica que la *Carta de Servicios del Centro* (CS\_EII) no ha sido implantada. Muchos de los compromisos adquiridos en dicho documento se cumplen. Sin embargo, su puesta en marcha podría servir para que otros se llevaran a efecto con más eficiencia.

Los asistentes coinciden de forma unánime en que es necesario elaborar un plan de mejora y su inmediata puesta en marcha.

	<b>Informe de Satisfacción de Usuarios con la Secretaría de la Escuela de Ingenierías Industriales Análisis y Plan de Mejoras</b>		
	Fecha: 03/04/2017	CÓDIGO: CS_EII_2016_2017	

## 2.- Plan de mejoras

	Acción de Mejora	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Observaciones
1	Reunión con el personal de Secretaría para analizar el informe y sus resultados	Director Secretario Académico Administradora	Primera semana de abril de 2017	Dado que el personal de Secretaría es en su mayoría permanente y no existen posibilidades de cambio en términos de plantilla, se pretende con la reunión motivar al equipo de trabajo, transmitiendo el mensaje de que la mejora es necesaria y es posible.
2	Puesta en marcha de la <i>Carta de Servicios</i> del Centro	Responsable del Sistema de Garantía de Calidad del Centro Administradora Personal de Secretaría	Curso 2017/2018	Se revisará la Carta de Servicios con anterioridad al inicio del periodo de matrícula del curso 2017/2018. Se determinarán las tareas a realizar, prestando especial atención a las que no se llevan a cabo en la actualidad. Se designará un responsable para cada uno de los servicios establecidos que deben ser prestados. Se identificarán las evidencias e indicadores a generar y se asignará un responsable para su cuantificación.

### Anexo I.- Relación de asistentes

- D. José Luis Canito Lobo, Director
- Dña. Irene Montero Puertas, Subdirectora de Ordenación Académica
- Dña. María Teresa Miranda García-Cuevas, Subdirectora de Infraestructuras, Empresa y Empleo
- D. Manuel Reino Flores, Subdirector de Relaciones Institucionales e Internacionales
- D. Víctor Valero Amaro, Secretario Académico
- Dña. María Gracia Cárdenas Soriano, Administradora
- D. Juan Manuel Carrillo Calleja, Responsable del Sistema de Garantía de Calidad