

Acta de la Reunión celebrada entre el equipo de dirección del centro y el personal de Secretaría el 6/4/2017 en la Sala de Juntas de la Facultad de Ciencias por la convocatoria de la Sra. Decana con el siguiente punto a tratar:

**- Informe de satisfacción de los estudiantes con la Secretaría del Centro y propuesta de acciones de mejora.**

Asisten a la reunión: D<sup>a</sup> Lucía Rodríguez Gallardo, D. Emilio Viñuelas Zahínos, D. Luis Labajos Broncano, D<sup>a</sup> Natividad Chaves Lobón, M<sup>a</sup> Luisa Ordoñez Cordero, D<sup>a</sup> Samanta González Pérez, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Cruz Méndez, D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Mercedes Mendoza Cuenda, D. Alfonso Galán González, D. Jesús Rodríguez Díaz, D. Manuel Trigo Lorigo, D. Jacinto Martín Jiménez, D. Manuel Jiménez Egido y D. Pedro Joaquín Casero Linares.

La reunión comienza a las 9:15 horas. La Sra. Decana cede la palabra al Responsable de Calidad del Centro, Sr. Casero Linares.

El Sr. Casero Linares indica que los objetivos de la reunión son analizar el resultado del informe del grado de satisfacción de los estudiantes con la Secretaría del Centro y proponer un plan de mejoras.

La Sra. Decana abre un turno de intervenciones.

El debate se centra en los siguientes asuntos:

1. La satisfacción de los estudiantes con la Web del Centro como punto de información.
2. La satisfacción de los estudiantes con la atención del personal de secretaría a través del teléfono.
3. La satisfacción de los estudiantes con la atención del personal de secretaría a través del correo electrónico
4. La satisfacción de los estudiantes con la atención del personal de secretaría a través de ventanilla.

Después del debate de todos estos temas, en que han intervenido de forma muy activa e interesada todos los presentes, se concluye con el siguiente plan de reformas que afectan a cada uno de los asuntos tratados:

**1.- La página web como punto de información:**

Se crea un grupo de mejora constituido por el vicedecano de infraestructuras y tecnologías, el administrador del Centro y D. Manuel Jiménez Egido para analizar y proponer alternativas a la información de la secretaría de la Facultad de Ciencias en cuanto a estructura, forma y contenidos. Plazo de ejecución: mayo-junio 2017.

Que se incluya en el Plan de acción tutorial la obligación de informar sobre la estructura, contenidos e importancia de la web como medio de información. Responsable: Coordinador del Plan de acogida y tutoría. Plazo de ejecución: inicio del curso 2017-18

## **2.- El teléfono como medio de información:**

Proponer un único número de teléfono de atención al público a efectos de información. Este número de teléfono podrá suministrar información general o dirigir la llamada a la persona más adecuada para suministrarla. El administrador y el vicedecano de infraestructuras del Centro serán los responsables de designar el número de teléfono y las personas (PAS del Centro) que lo atenderán. Plazo de ejecución: mayo - junio 2017.

Que el teléfono conteste automáticamente con un mensaje del tipo: Esta llamada podrá ser grabada ....; espere un momento, por favor; .... todo el personal está ocupado le rogamos que siga a la espera; hasta conseguir que lo atienda la persona indicada.

Que en cualquier caso, el tono del teléfono no sea de llamada cuando debería ser de comunicando.

Que un mensaje automático mida el grado de satisfacción del usuario con la información suministrada.

El equipo de dirección de la Universidad deberá determinar el responsable o los responsables para ejecutar todo el proceso automático de respuesta y encuesta de satisfacción. Plazo de ejecución a determinar por el equipo de dirección de la UEx.

## **El correo electrónico como medio de información:**

Centrar la información en una única cuenta de email identificada como información. El administrador del Centro será el responsable de solicitar la cuenta de correo electrónico y designar al PAS responsable de su gestión. Plazo de ejecución: mayo 2017.

Que se genere un correo automático de respuesta indicando al solicitante que su petición de información será atendida en breve. El equipo de dirección de la Universidad deberá proveer del desarrollo técnico necesario. Plazo de ejecución a determinar por el equipo de dirección de la UEx.

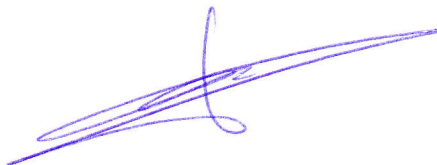
**La ventanilla como medio de información:**

Se habilitarán las conserjerías de los edificios de Biología, José M<sup>a</sup> Viguera Lobo y Juan Remón Camacho como puntos de información. Responsable de la ejecución: Administrador del Centro. Plazo de ejecución: mayo – junio 2017.

Se instará al equipo de dirección de la Universidad para que disponga, a través del SOFD, de cursos específicos de atención al público dirigido al PAS. Responsable de la ejecución: Decana. Plazo de ejecución: mayo 2017.

Se estudiará la conveniencia de disponer en la secretaría del Centro de hojas de satisfacción del usuario con la atención administrativa cara al público. Estas hojas serán cumplimentadas por los usuarios que hayan sido atendidos de forma directa a través de ventanilla. Responsable de la ejecución: Vicedecano de infraestructuras y tecnologías. Plazo de ejecución: mayo – junio 2017.

La reunión se da por finalizada a las 11 horas.



Fdo: Emilio Viñuelas Zahínos  
Secretario Académico de la facultad de Ciencias