

# ALEGACIONES Y PLAN DE MEJORAS AL INFORME DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE DERECHO

## CURSO 2016/17

### RESUMEN DE LOS PRINCIPALES ASPECTOS QUE SE DESPRENDEN DEL INFORME:

Destacar, en primer lugar, el elevado número de cuestionarios contestados (597) sobre 1.118 matriculados, lo que supone una alta tasa de participación del 53,40%.

Si tenemos en cuenta las cuestiones que se formulan a los estudiantes y la media de las puntuaciones, se obtienen las siguientes medias:

1. *¿Conoce los servicios que presta la Secretaría del Centro?* 2,88
2. *¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por teléfono?* 3,03
3. *¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por correo electrónico?* 2,75
4. *¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por ventanilla?* 3,93
5. *¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros y en la web del Centro?* 2,75
6. *¿Accede fácilmente a la información de la Secretaría en la Web del Centro?* 3,10
7. *¿Considera que la información de la Secretaría en la página Web es clara y suficiente?* 3,07
8. *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por teléfono?* 2,76
9. *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas en ventanilla?* 3,31
10. *¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico?* 2,61
11. *¿El personal de Secretaría le ha atendido de forma correcta?* 3,56
12. *El personal de Secretaría ¿resuelve satisfactoriamente sus dudas o consultas con independencia del resultado favorable o desfavorable de las mismas?* 3,50
13. **VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO** 3,29. **SIENDO LA MEDIA DE LA UEx** de 3,43

Si tenemos en cuenta, además, que los encuestados debieron responder según su nivel de acuerdo o desacuerdo, optando entre:

- **1 - Muy deficiente o Muy Poco**
- **2 - Deficiente o Poco**
- **3 - Aceptable o Normal**
- **4 - Bueno o Bastante**
- **5 - Muy bueno o Mucho**
- **NS - No lo sé**

Destacar que el valor más repetido, para cada una de las preguntas fue 3 (Aceptable o Normal) para todas las preguntas, salvo para la 4 que fue 5 (Muy bueno o Mucho) y la 9, 11 y 12, que fue 4 (Bueno o Bastante), lo que se traduce en que los estudiantes que han contestado las encuestas valoran todas las cuestiones como *aceptables o normales*.

Respecto de las conclusiones que se desprenden de la encuesta destacar que:

Los aspectos **mejor** valorados en el cuestionario son:

- La corrección en el trato por parte del personal de la Secretaría, pregunta valorada con la máxima puntuación: 3,56; si bien es cierto que existe un cierto malestar a este respecto, que se manifiesta a través de los comentarios de los estudiantes (39 de los 104 se quejan del trato recibido, 12 de ellos referidos expresamente a una persona)
- La facilidad de acceso a la Secretaría a través de ventanilla.
- La resolución de las dudas o consultas por el personal de la Secretaría.

Por el contrario, las cuestiones **menos** valoradas que no superan el nivel de *aceptable o normal* (valor 3) en la media de las respuestas han sido:

- Tiempo de espera a consultas realizadas por teléfono.
- Tiempo de espera a consultas realizadas por email.
- Facilidad de contacto por email con la secretaria.
- 

Los estudiantes manifiestan también un deficiente conocimiento de los servicios que presta la Secretaría y poco uso de la consulta de la información en web y tableros de anuncios como medio de relación con la misma, valorando esta cuestión con la más baja puntuación (2,88)

En relación con las **Sugerencias y comentarios recogidos en los cuestionarios**,

Del total de las 597 encuestas se han recogido 104 comentarios. De estos se han destacado los siguientes:

- Mejorar el trato a los alumnos (39: 12 referidas expresamente a una persona). Siendo éste el tema más comentado
- Urge disponer de un servicio de reprografía (25). Se trata éste de un tema que no guarda relación con la Secretaría
- Mejorar la información de tableros
- Responder los email con más rapidez
- Mejorar la atención telefónica (4)
- Aumentar horario de tarde (14). Se trata de un asunto que no depende de la Secretaría, sino directamente, de la Gerencia de la UEx.
- Cursos de reciclaje del personal (ej. reclamación exámenes, prácticas externas, erasmus)
- Orden de libros y manuales en la biblioteca Se trata éste de un tema que no guarda relación con la Secretaría
- Personal poco informado sobre los Grados

Así pues en función de las puntuaciones otorgadas a las cuestiones de la Encuesta y por tanto de los puntos débiles y de los comentarios formulados por los alumnos, podría proponerse el siguiente

#### **PLAN DE MEJORAS:**

1) En relación con la MEJORA DEL TRATO AL ALUMNADO, se buscará depurar dicho trato, procurando un trato más profesional y menos paternalista.

2) En relación con la MEJORA DE LA INFORMACIÓN EN LOS TABLONES, se procurará una mayor vigilancia y actualización de la información facilitada tanto a través de los tabloneros como vía web.

3) Asimismo se cree conveniente implantar una MAYOR DIFUSIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA, planteándonos disponer de la misma no solo vía web, sino también en papel.

4) Respecto al CONTACTO VIA EMAIL, entendemos que no debería confundirse la posibilidad de contactar con la Secretaría, vía correo electrónico, con la pretensión de resolver, por esta vía, cualquier tipo de gestión, pues no es posible que el personal de Secretaría atienda y resuelva cuestiones no puramente administrativas.

En todo caso, hay una persona encargada de atender y responder, todos los días, las consultas efectuadas por esta vía.

Finalmente destacar que este tipo de consultas en nuestro Centro, son realmente escasas.

5) RESPECTO AL CONTACTO VIA TELEFÓNICA, nos remitimos a lo afirmado en el punto anterior. En todo caso, debe repararse en que hay información académica, no estrictamente administrativa, que no puede facilitarse por teléfono sino que tiene que consultarse directamente por el interesado a través de los medios oficiales disponibles: tabloneros de anuncios o web del Centro.

Por otra parte, poner de manifiesto el hecho de que los teléfonos cuando están comunicando no dan señal de ocupados, lo que puede llevar a pensar que no se atienden cuando realmente no es así; por ello se solicita al Servicio de Infraestructuras que lleve a cabo las actuaciones tendentes a asegurar que cuando la línea comunique dé señal de ocupada y no, libre, como ocurre actualmente.

6) Respecto a los comentarios relativos a: CURSOS DE RECICLAJE DEL PERSONAL o PERSONAL POCO INFORMADO SOBRE LOS GRADOS, decir que en todo caso la formación y capacitación del personal de Secretaría está más que garantizada y contrastada.

No obstante, quizás sería conveniente que para una mayor coordinación y cooperación administrativa, los Órganos, Servicios y Unidades Universitarias correspondientes, remitan, con la suficiente antelación y con el carácter más detallado posible, todo tipo de información actualizada y completa sobre todos aquellos temas relacionados con las Secretarías Administrativas de los Centros. De esta forma, dichas Secretarías, como Unidades más cercanas a los estudiantes, estarían en las mejores condiciones posibles para facilitar la información administrativa real y veraz, a lo que nos comprometemos en nuestra Carta de Servicios.

En Cáceres, a 31 de marzo de 2017