

RESULTADOS ENCUESTA JUNIO 16

A la vista de los resultados de la encuesta se han seleccionado los ítems con una puntuación más baja, que están relacionados con el plan de gestión y la estrategia del Centro para proponer acciones de mejora referentes a los mismos.

| ITEM | LITERAL | MIN | MEDIA | MAX | jun-16 | CUESTIONARIOS | OBJ JUN 17 | SIGNIFICACION | jun-15 | DIF |
|------|---|-------|-------|-----|--------|---------------|------------|--|--------|-------|
| 1 | La información facilitada en ventanilla es suficiente y adecuada. | 80 | 94,35 | 100 | 91,30 | 23 | 93.30 | Resultado NO SIGNIFICATIVO ESTADÍSTICAMENTE: Error de Estimación muy elevado (> 15%) | 96,88 | -5,58 |
| 4 | El trato ofrecido por el personal administrativo es satisfactorio | 66,67 | 95,90 | 100 | 90,91 | 22 | 92.91 | Resultado NO SIGNIFICATIVO ESTADÍSTICAMENTE: Error de Estimación muy elevado (> 15%) | 100 | -9,09 |
| 10 | La organización de los horarios de las tutorías es satisfactoria. | 33,33 | 69,53 | 100 | 63,64 | 22 | 68.64 | Resultado NO SIGNIFICATIVO ESTADÍSTICAMENTE: Error de Estimación muy elevado (> 15%) | 70,97 | -7,33 |



Se toman los ITEM que tienen mayor relación con el plan de gestión del Centro a la hora de proponer acciones correctivas o de mejora.

En base a esto los ítems seleccionados son los siguientes:

- **La información facilitada en ventanilla es suficiente y adecuada y El trato ofrecido por el personal administrativo es satisfactorio.** En estos dos ítems se ha detectado una caída de la puntuación que se ha situado 91,30% y en 90,91%. Como la satisfacción de los usuarios y el aportar un buen servicio y de calidad es fundamental, el Centro se ha fijado como objetivo el que estos dos ítems se incrementen un 2% respectivamente (93,30% y 92,91%). Para ello, se llevarán a cabo las siguientes acciones:
 1. **Reunión para tratar de encontrar las causas, aportar soluciones y concienciar al PAS sobre la importancia de una buena atención.**
 2. **Elaborar un decálogo sobre cómo mejorar la atención al cliente y facilitarlo a todos los trabajadores del Centro.**
 3. **Estudio de la MPT para que los puestos de trabajo estén bien definidos y todo el mundo conozca sus funciones.**

Lugo, 01/09/2016

| PLAN DE MEJORA ESTUDIANTES | jun-16 | jul-16 | ago-16 | sep-16 | oct-16 | nov-16 | dic-16 | ene-17 | feb-17 | mar-17 | abr-17 | may-17 | jun-17 | jul-17 | ago-17 | sep-17 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| La información facilitada en ventanilla es suficiente y adecuada y El trato ofrecido por el personal administrativo es satisfactorio | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Obtención datos encuesta satisfacción de estudiantes | * | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración del PME | | | | * | | | | | | | | | | | | |
| Reunión de la dirección con el personal del Centro Asociado para analizar los resultados de las encuestas y tratar de encontrar los motivos del descenso de la puntuación y de concienciar a los trabajadores de la importancia de dar un buen servicio y una buena atención | | | | | | * | | | | | | | | | | |
| Propuestas conjuntas de la dirección y del PAS para tratar de mejorar la puntuación obtenida en ambos ítems | | | | | | * | | | | | | | | | | |
| Realización de acciones del plan acordadas. | | | | | | * | * | * | * | * | | | | | | |
| Seguimiento de las acciones y realización de un muestreo encuesta sólo de dos preguntas en ventanilla de secretaría, web del centro y mail. | | | | | | | | | | * | | | | | | |
| Ajuste de acciones en base a resultados de encuesta | | | | | | | | | | | * | | | | | |
| Nueva encuesta de valoración (importante incentivar la participación) | | | | | | | | | | | | | * | | | |
| Revisión y mejora | | | | | | | | | | | | | | | | * |

- La organización de los horarios de las tutorías es satisfactoria.** A pesar de tener un sistema de control tutorial exhaustivo en el cual cada tutor debe cumplir su horario académico al 100% y si tuviera que posponer alguna hora, se le obliga a recuperarla dentro del mismo cuatrimestre, la coordinadora académica realizará una revisión exhaustiva de los horarios de tutoría para impedir que tanto en el primer como en el segundo semestre haya tutorías del mismo grado y curso que se solapen. Además, se responderá a las peticiones

Lugo, 01/09/2016

de estudiantes en este sentido con diligencia y eficacia. En algunos caso, tutorías de Campus que se modifican son incompatibles con los horarios del Centro, ante la imposibilidad de modificación de los primeros se procederá a cambiar, a petición de los alumnos, los horarios del centro evitando incompatibilidades. Por otra parte, cuando se realicen cambios de tutoría, si la materia se imparte en webconferencia, el tutor estará obligado a grabar la tutoría que imparta en la fecha de recuperación, si esa tutoría se imparte en videoconferencia, la coordinadora académica realizará los ajustes necesarios para evitar duplicidades con otras materias del mismo curso y Grado. Además se tratará de indagar en otros motivos de insatisfacción por parte de los estudiantes con los horarios de tutorías a lo largo de todo el curso. Puntuación Objetivo: Incremento de un 5% (68,64 %).

La responsable de la ejecución de las acciones destinadas al cumplimiento de este objetivo será la coordinadora académica del Centro.

