



INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
SERVICIO DE ACCESO Y GESTIÓN DE ESTUDIOS DE GRADO

(2015)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE ACCESO Y GESTIÓN DE ESTUDIOS DE GRADO

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. Introducción..... | 3 |
| 2. Descripción del proceso. | 4 |
| <i>2.1 Diseño del cuestionario.....</i> | <i>4</i> |
| <i>2.2 Identificación de los usuarios.....</i> | <i>4</i> |
| <i>2.3 Realización de la encuesta.....</i> | <i>4</i> |
| <i>2.4 Recogida y procesamiento de los datos.....</i> | <i>4</i> |
| <i>2.5 Garantía de privacidad.</i> | <i>4</i> |
| 3. Aspectos generales de la encuesta. | 4 |
| <i>3.1 Descripción de los cuestionarios.</i> | <i>4</i> |
| <i>3.2 Escala de valores.....</i> | <i>4</i> |
| 4. Número de encuestas realizadas. | 5 |
| 5. Descripción del análisis. | 5 |
| 6. Representación de los resultados de la encuesta a los usuarios. | 6 |
| <i>6.1 Gráficos generales.....</i> | <i>6</i> |
| <i>6.2 Gráficos y tablas de resultados por preguntas.....</i> | <i>11</i> |
| 7. Grado de conocimiento de las funciones del Servicio y aspectos a mejorar. | 26 |
| 8. Conclusiones..... | 31 |
| 9. Modelo de cuestionario. | 32 |

1. Introducción.

Desde que en 1998, con la declaración de la Sorbona, y después, en 1999, con la declaración de Bolonia, los Ministros de Educación europeos acordaran la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) para el año 2010, tres grandes retos se plantearon para las universidades: **la garantía de calidad**; la enseñanza basada en el aprendizaje de los estudiantes y la formación de los ciudadanos.

En la Universidad de Extremadura se lleva trabajando en la mejora de la calidad desde 1995, participando intensa y activamente en los diferentes planes de Evaluación y Calidad de las Universidades que el Consejo de Universidades, primero, y la ANECA, después, han estado impulsando, demostrando con ello el compromiso con la mejora del servicio que presta a la Sociedad y a los miembros de su propia comunidad.

Desde su creación en 1996 la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) tiene como **Misión** la de promover y apoyar la ejecución de la política de calidad de la UEx que se materializa, entre otros servicios, en el de:

- *Apoyar e impulsar la evaluación, acreditación y mejora de los Servicios de la UEx.*
- *Impulsar y realizar otros estudios de satisfacción de grupos de interés.*

El **Plan Estratégico de la UEx 2014-2018** aborda la necesidad de la evaluación del servicio prestado a los usuarios de la misma a través de varios aspectos:

- Incluyendo como uno de sus principios fundamentales dentro de su Misión el de la **Calidad**: *alcanzar en los ámbitos de trabajo de la UEx los objetivos establecidos y metas planteadas, optimizando el tiempo y los recursos técnicos, humanos y económicos requeridos para ello.*
- Incluyendo dentro de sus cinco ejes de acción el nº 3: **Gestión y servicios a la comunidad universitaria y a la sociedad**, concretado en el **Objetivo 1: Mejora de la eficiencia en la gestión** y desplegado a través de varias estrategias de acción (**estrategia nº 2: Implantación de herramientas para la mejora de la gestión**).

Además la reciente aprobada **Política de Calidad de la UEx** plantea como uno de sus ejes estratégicos el:

- **EJE 6.** Conseguir un compromiso permanente de **mejora continua** como norma de conducta, así como proponer y llevar a cabo las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.

Todo lo anterior pone de manifiesto la apuesta clara de la UEx por un modelo de gestión encaminado hacia la mejora continua, modelo implantado ya en otros aspectos universitarios: seguimiento y verificación de titulaciones, evaluación de la actividad docente e investigadora, sistema de garantía interno de calidad, etc.

Dentro de todo este contexto el presente informe pretende mostrar los resultados de las **Encuestas de Satisfacción de Usuarios con el Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado** de la Universidad de Extremadura, realizadas con el fin fundamental de impulsar la búsqueda de la mejora continua del Servicio y de contribuir a la mejora de la calidad global de la UEx.

2. Descripción del proceso.

El proceso seguido para la realización de las encuestas a los distintos usuarios del Servicio puede resumirse en los siguientes pasos:

2.1 Diseño del cuestionario.

El cuestionario ha sido diseñado por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) en colaboración con el Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado.

2.2 Identificación de los usuarios.

El usuario principal es el **alumnado**, si bien cualquier persona que se acerque a las ventanillas del Servicio puede manifestar su opinión rellenando el cuestionario.

2.3 Realización de la encuesta.

Las encuestas se han realizado durante los meses de mayo y junio de 2015 con la colaboración del personal del Servicio que trabaja de cara al público.

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios, depositados en una urna, han sido recogidos por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad para la elaboración de este informe estadístico de resultados.

2.5 Garantía de privacidad.

Las encuestas se han planteado y considerado como anónimas y los datos han sido tabulados y procesados independientemente de su procedencia.

3. Aspectos generales de la encuesta.

3.1 Descripción de los cuestionarios.

La estructura del [cuestionario](#) es la siguiente:

- Un apartado de instrucciones donde se muestra el grado de acuerdo o desacuerdo (en escala de 1 a 5) con cada aspecto a evaluar.
- El apartado de preguntas plantea un total de 12 cuestiones, de las cuales dos son preguntas abiertas, en las que el usuario puede escribir el texto que desee, y las otras diez en que se pide marcar el valor deseado según la escala explicada en el apartado de instrucciones.
- Del bloque de preguntas, la número 12 es una pregunta abierta para exponer aspectos a mejorar.

3.2 Escala de valores.

La Escala utilizada es de tipo Likert, teniendo en cuenta que “1” significa “Muy Deficiente o Muy Poco” y “5” “Muy Bueno o Mucho”.

Las respuestas en blanco se han contabilizado dentro de la opción NS/NC (No Sabe/No Contesta).

4. Número de encuestas realizadas.

Se han realizado un total de **404** encuestas con la siguiente distribución:

- Badajoz: **121** encuestas
- Cáceres: **283** encuestas

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con siete gráficos que representan las medias aritméticas calculadas en la escala Likert (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) por semidistritos y global del todo el Servicio. Estos primeros gráficos nos dan una visión de conjunto de los resultados de la encuesta.

A continuación, se realiza el análisis de cada pregunta, cuantitativamente a través de gráficos y tablas, y cualitativamente mediante los comentarios que en su caso se incluyan. Se muestran los resultados en gráficos de distribución porcentual, correspondiendo el eje horizontal a la escala de valores (de 1 a 5) y el eje vertical al porcentaje correspondiente al número de respuestas de cada valor. Los gráficos se acompañan de unas tablas en las que se muestran numéricamente los mismos datos, junto con la media aritmética y moda de cada pregunta.

También se recogen literalmente las sugerencias o aspectos que en opinión de los encuestados se deberían mejorar.

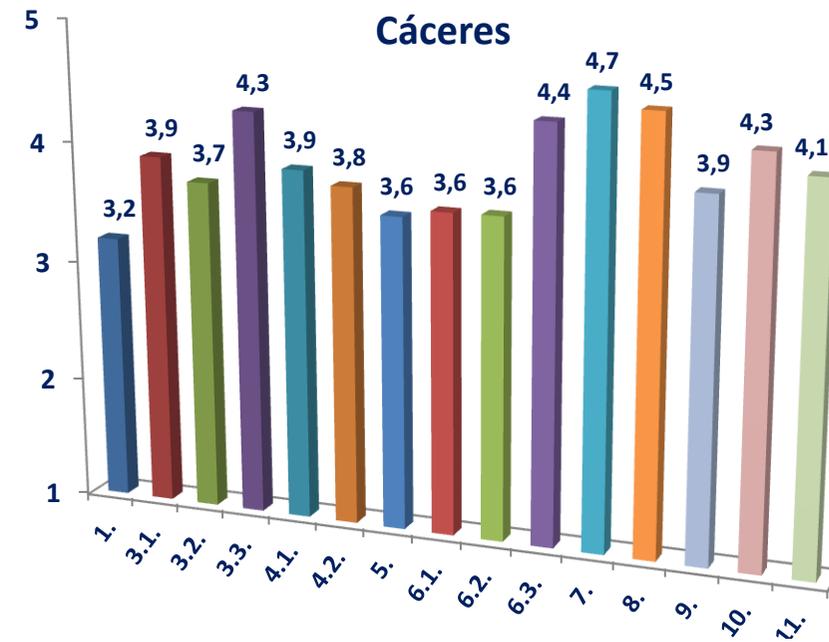
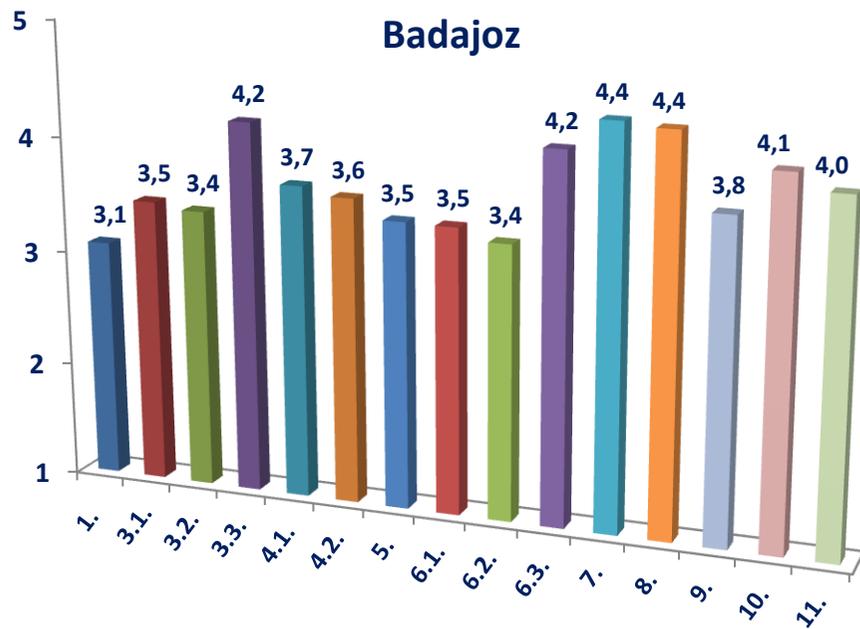
Por último se realiza un análisis global de los resultados de las encuestas.

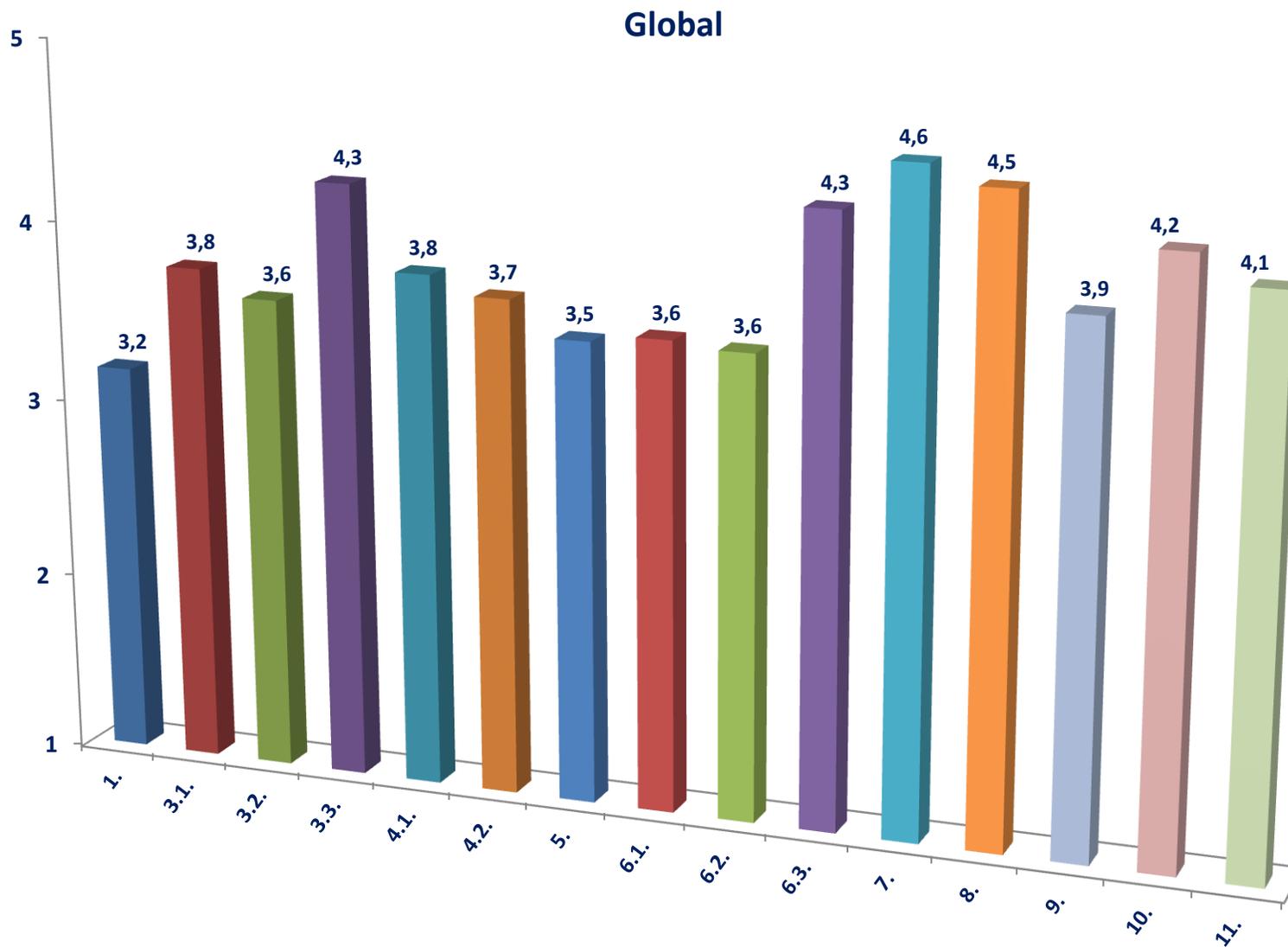
6. Representación de los resultados de la encuesta a los usuarios.

6.1 Gráficos generales.

Gráfico 1.

MEDIAS ARITMÉTICAS RESULTANTES EN CADA PREGUNTA (Escala Likert 1-5)





Comparativo

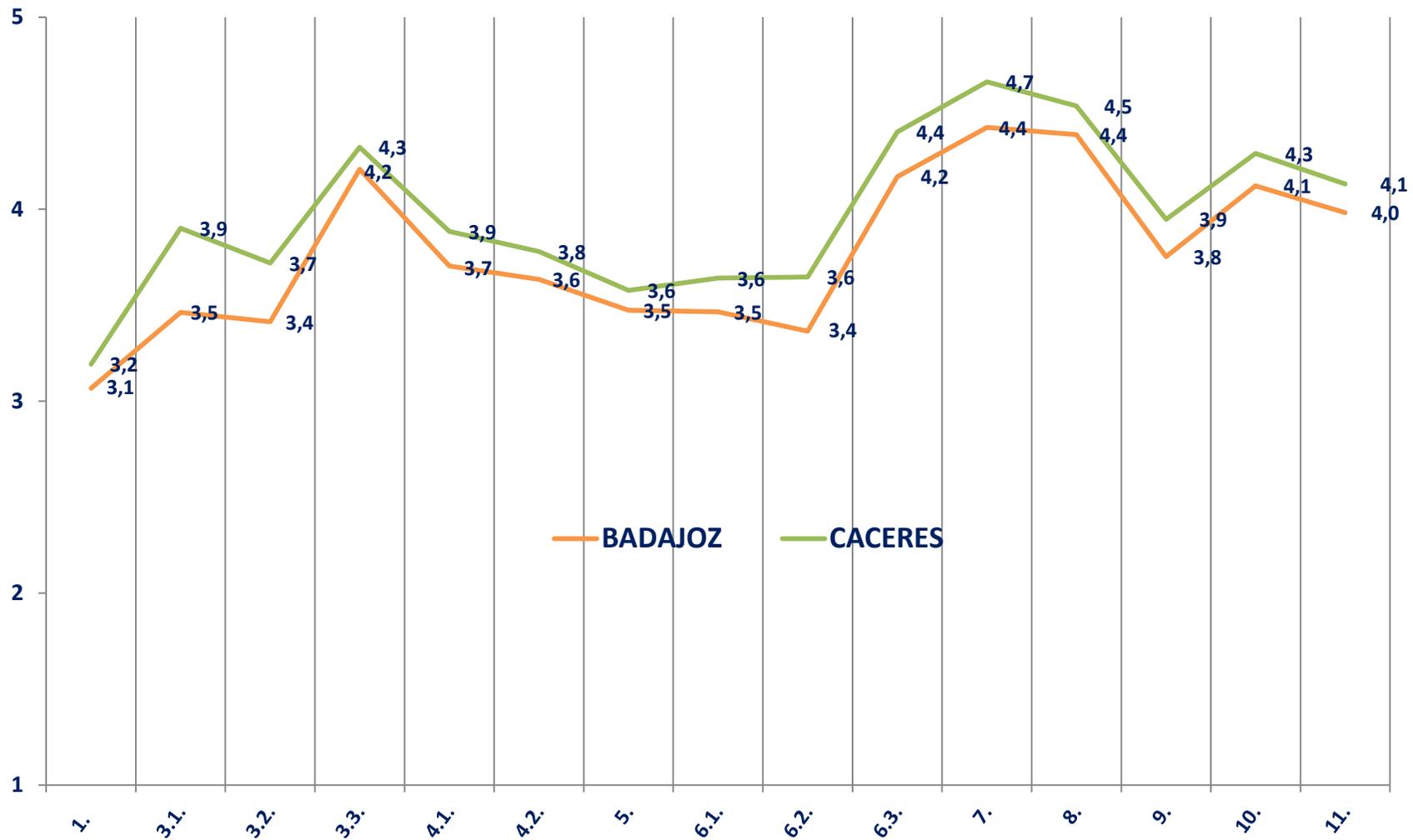
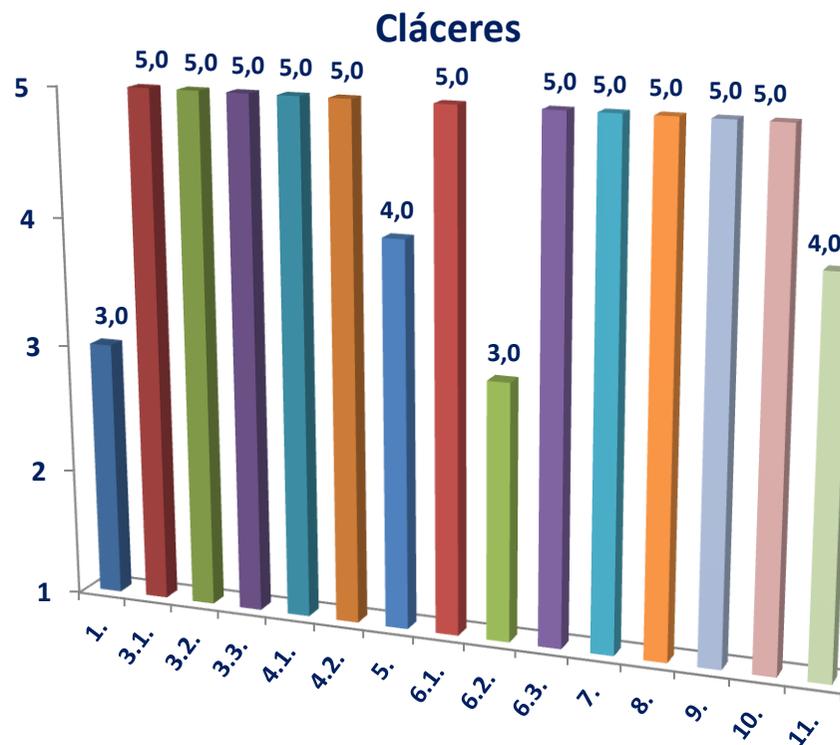
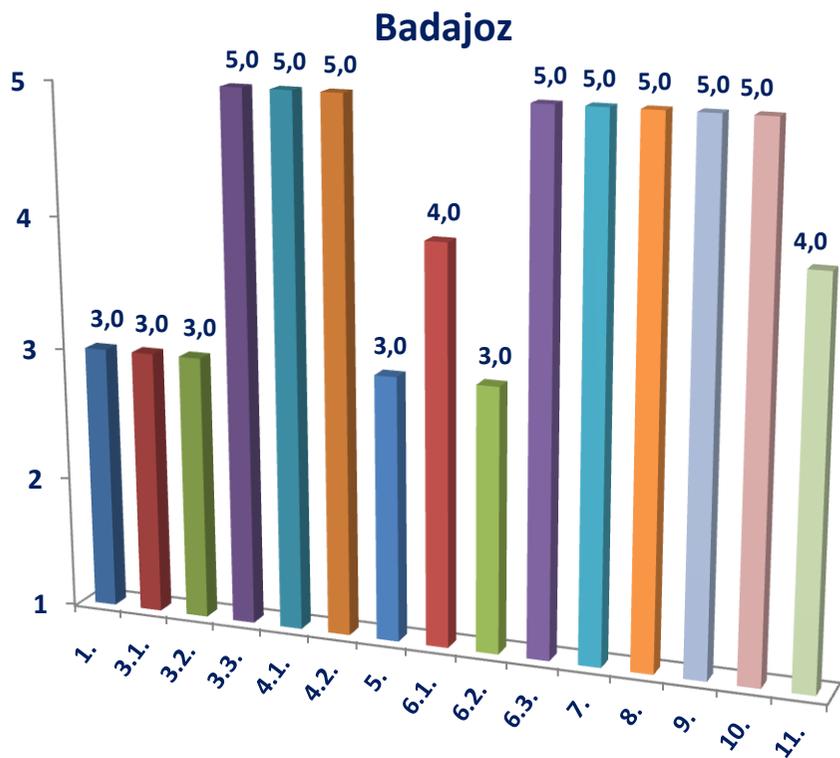
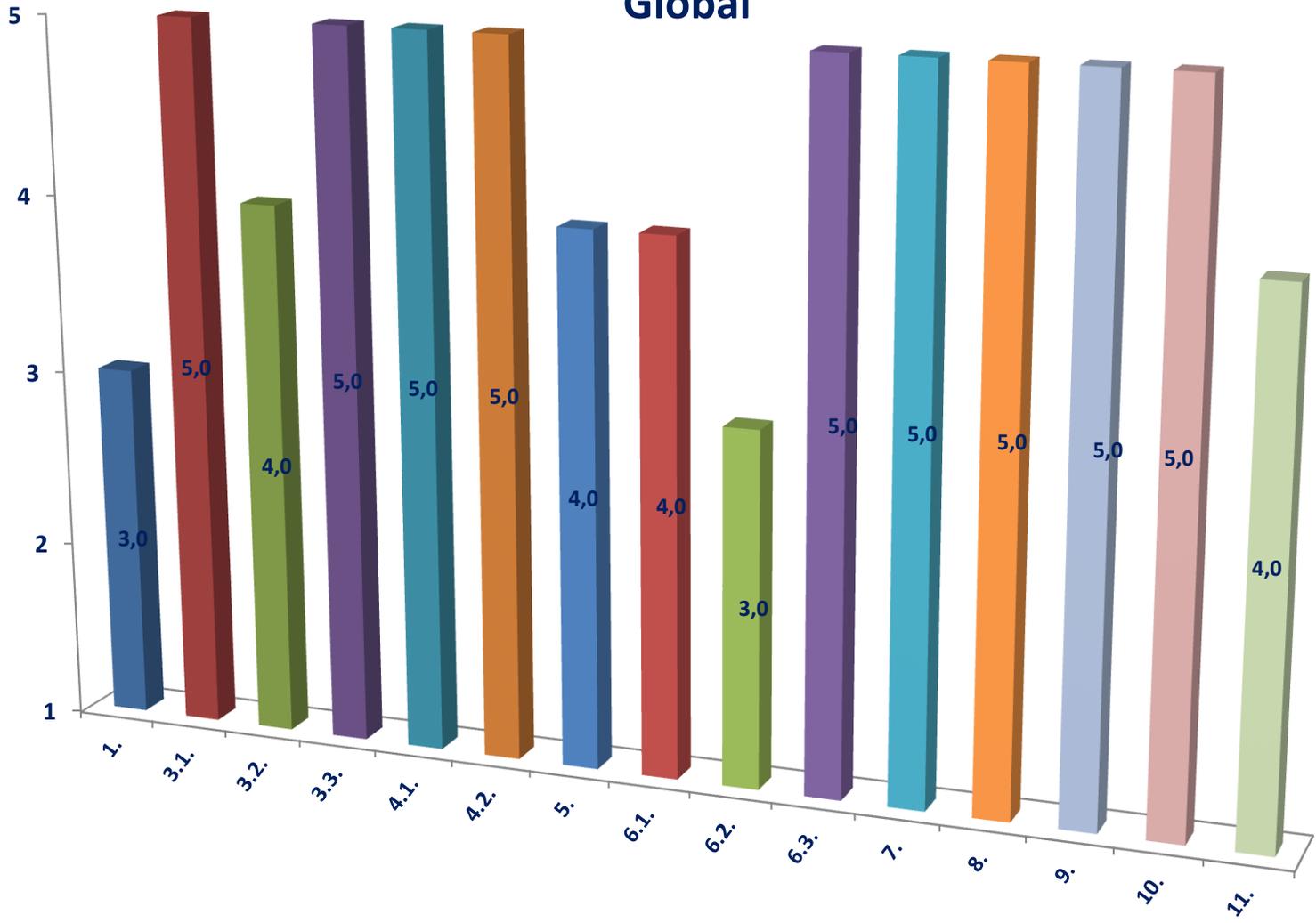


Gráfico 2.

MODAS (VALOR MÁS REPETIDO EN CADA PREGUNTA)



Global

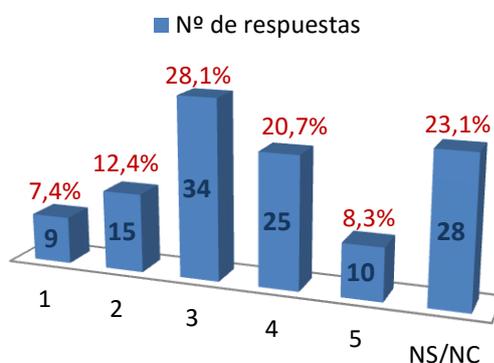


6.2 Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1. ¿Conoce las funciones que tiene asignadas el Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado?

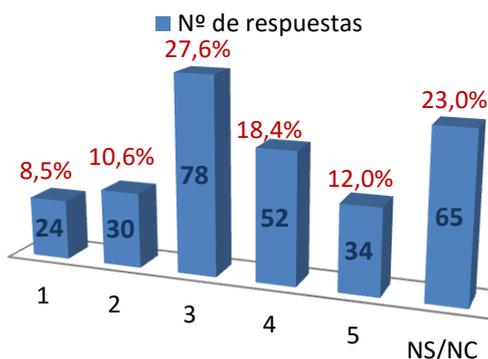
Badajoz

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 9 | 7,4% |
| 2 | 15 | 12,4% |
| 3 | 34 | 28,1% |
| 4 | 25 | 20,7% |
| 5 | 10 | 8,3% |
| NS/NC | 28 | 23,1% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,13 | |
| MODA | 3 | |



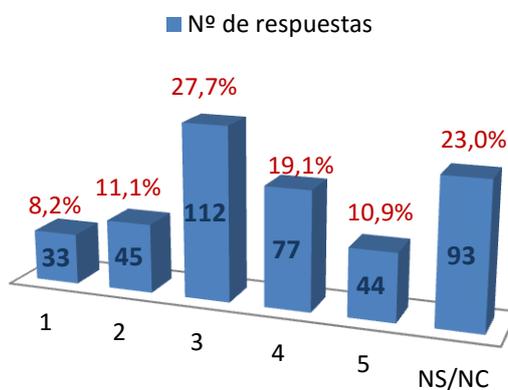
Cáceres

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 24 | 8,5% |
| 2 | 30 | 10,6% |
| 3 | 78 | 27,6% |
| 4 | 52 | 18,4% |
| 5 | 34 | 12,0% |
| NS/NC | 65 | 23,0% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,19 | |
| MODA | 3 | |



Global

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 33 | 8,2% |
| 2 | 45 | 11,1% |
| 3 | 112 | 27,7% |
| 4 | 77 | 19,1% |
| 5 | 44 | 10,9% |
| NS/NC | 93 | 23,0% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,17 / 5,43 (Escala 1-10) | |
| MODA | 3 | |



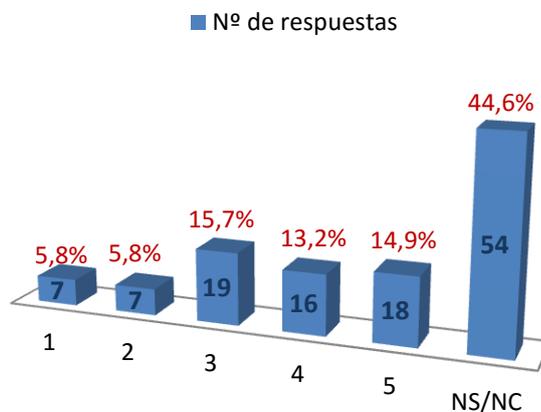
Comentario

El conocimiento de las funciones del Servicio por el usuario no es grande.

Pregunta 3.1 ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono?

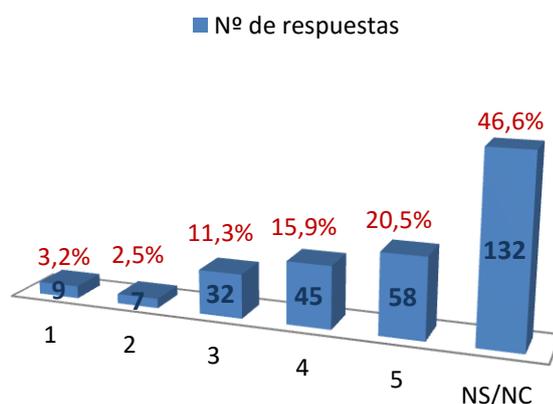
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 5,8% |
| 2 | 7 | 5,8% |
| 3 | 19 | 15,7% |
| 4 | 16 | 13,2% |
| 5 | 18 | 14,9% |
| NS/NC | 54 | 44,6% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,46 | |
| MODA | 3 | |

Badajoz



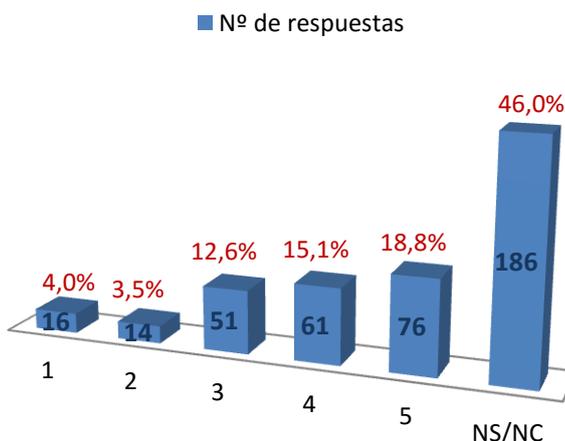
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 9 | 3,2% |
| 2 | 7 | 2,5% |
| 3 | 32 | 11,3% |
| 4 | 45 | 15,9% |
| 5 | 58 | 20,5% |
| NS/NC | 132 | 46,6% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,90 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 16 | 4,0% |
| 2 | 14 | 3,5% |
| 3 | 51 | 12,6% |
| 4 | 61 | 15,1% |
| 5 | 76 | 18,8% |
| NS/NC | 186 | 46,0% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,77 / 6,92 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



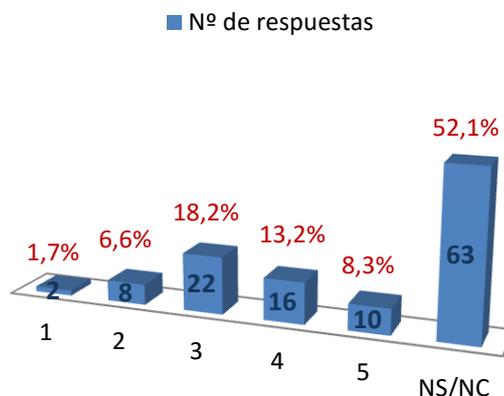
Comentario

La comunicación por teléfono del usuario con el Servicio está bien valorada por el usuario.

Pregunta 3.2 ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por correo electrónico?

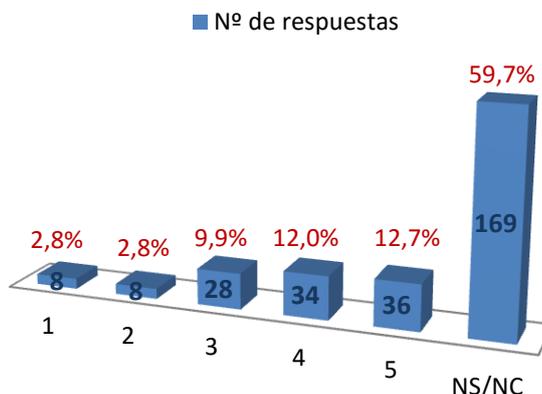
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 2 | 1,7% |
| 2 | 8 | 6,6% |
| 3 | 22 | 18,2% |
| 4 | 16 | 13,2% |
| 5 | 10 | 8,3% |
| NS/NC | 63 | 52,1% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,41 | |
| MODA | 3 | |

Badajoz



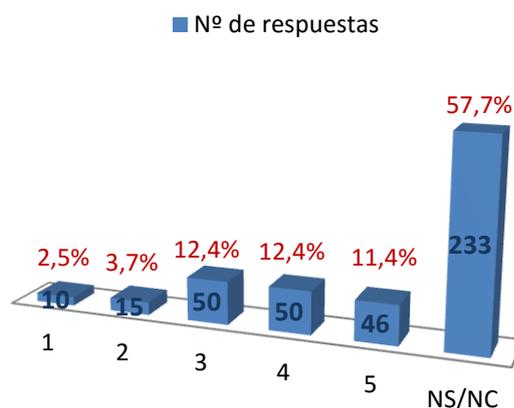
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 8 | 2,8% |
| 2 | 8 | 2,8% |
| 3 | 28 | 9,9% |
| 4 | 34 | 12,0% |
| 5 | 36 | 12,7% |
| NS/NC | 169 | 59,7% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,72 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 10 | 2,5% |
| 2 | 15 | 3,7% |
| 3 | 50 | 12,4% |
| 4 | 50 | 12,4% |
| 5 | 46 | 11,4% |
| NS/NC | 233 | 57,7% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,63 / 6,56 (Escala 1-10) | |
| MODA | 4 | |

Global



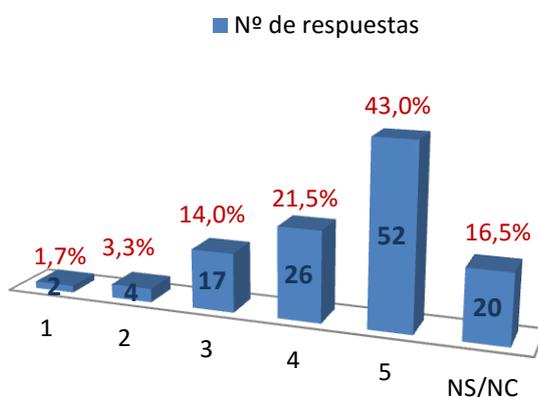
Comentario

El poco uso del usuario de este medio de comunicación con el Servicio recoge pocos datos de satisfacción.

Pregunta 3.3 ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio personalmente?

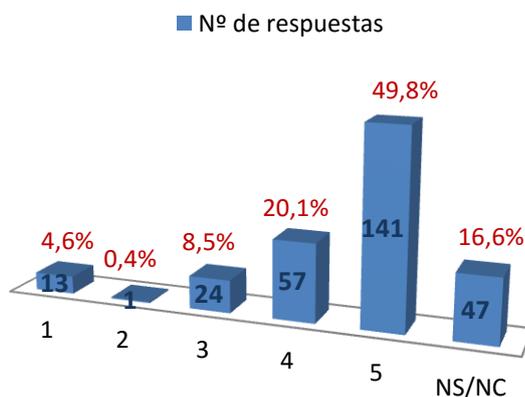
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 2 | 1,7% |
| 2 | 4 | 3,3% |
| 3 | 17 | 14,0% |
| 4 | 26 | 21,5% |
| 5 | 52 | 43,0% |
| NS/NC | 20 | 16,5% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 4,21 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



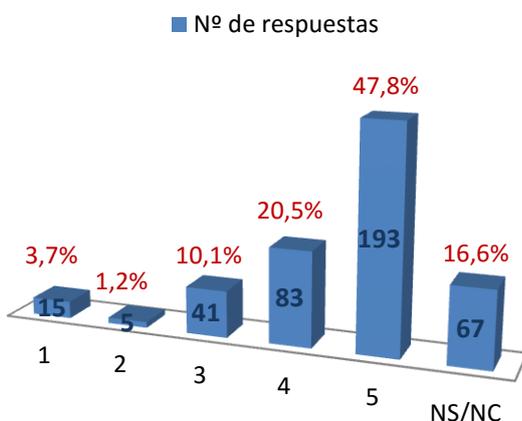
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 13 | 4,6% |
| 2 | 1 | 0,4% |
| 3 | 24 | 8,5% |
| 4 | 57 | 20,1% |
| 5 | 141 | 49,8% |
| NS/NC | 47 | 16,6% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 4,20 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 15 | 3,7% |
| 2 | 5 | 1,2% |
| 3 | 41 | 10,1% |
| 4 | 83 | 20,5% |
| 5 | 193 | 47,8% |
| NS/NC | 67 | 16,6% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,29 / 8,22 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



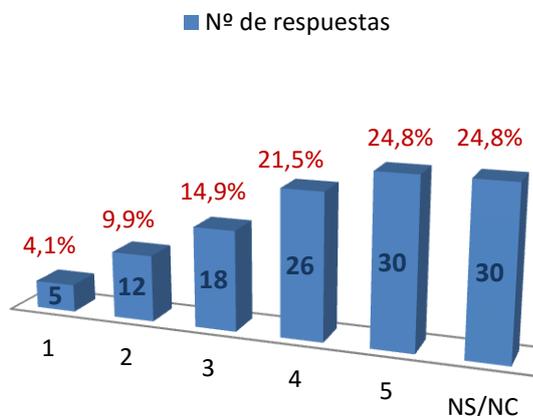
Comentario

La mayoría de los usuarios ha tenido facilidad para contactar personalmente con el Servicio.

Pregunta 4.1 ¿Le es fácil acceder a la información en la página web de la UEx?

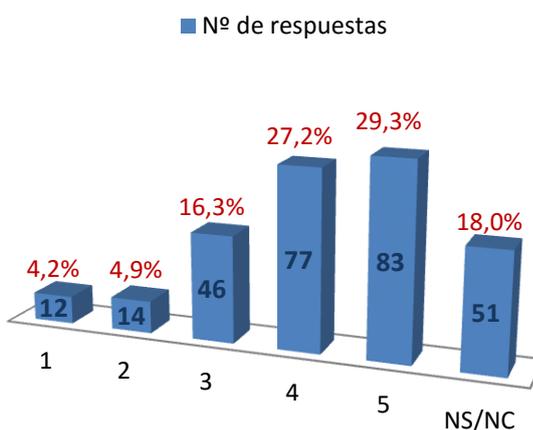
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 5 | 4,1% |
| 2 | 12 | 9,9% |
| 3 | 18 | 14,9% |
| 4 | 26 | 21,5% |
| 5 | 30 | 24,8% |
| NS/NC | 30 | 24,8% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,70 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



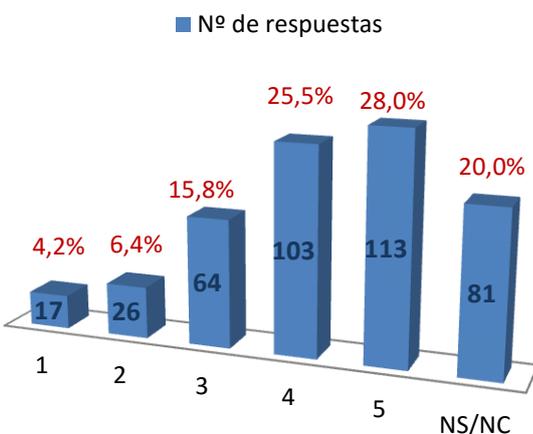
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 12 | 4,2% |
| 2 | 14 | 4,9% |
| 3 | 46 | 16,3% |
| 4 | 77 | 27,2% |
| 5 | 83 | 29,3% |
| NS/NC | 51 | 18,0% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,88 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|-------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 17 | 4,2% |
| 2 | 26 | 6,4% |
| 3 | 64 | 15,8% |
| 4 | 103 | 25,5% |
| 5 | 113 | 28,0% |
| NS/NC | 81 | 20,0% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,83 / 7,08 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



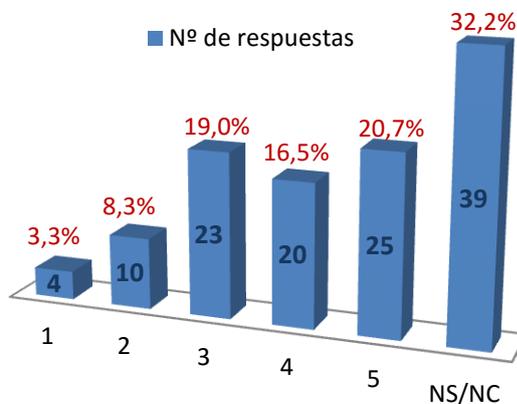
Comentario

El acceso a las página web de la Uex está bien valorado por los usuarios.

Pregunta 4.2 ¿Le es fácil acceder a la información en la página web del Servicio?

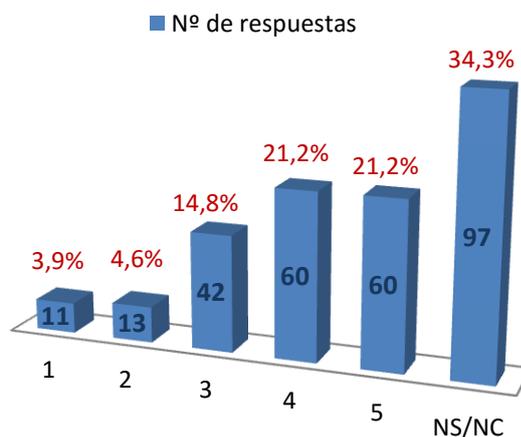
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 4 | 3,3% |
| 2 | 10 | 8,3% |
| 3 | 23 | 19,0% |
| 4 | 20 | 16,5% |
| 5 | 25 | 20,7% |
| NS/NC | 39 | 32,2% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,63 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



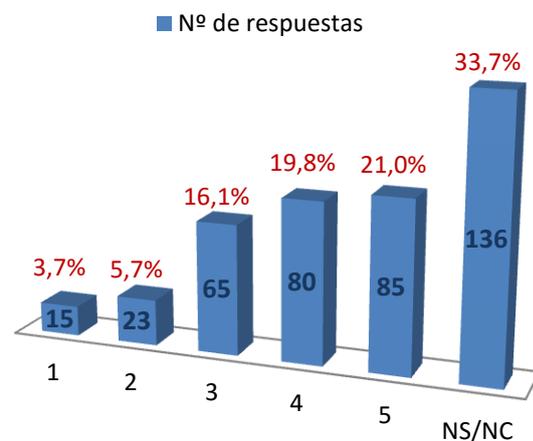
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 11 | 3,9% |
| 2 | 13 | 4,6% |
| 3 | 42 | 14,8% |
| 4 | 60 | 21,2% |
| 5 | 60 | 21,2% |
| NS/NC | 97 | 34,3% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,78 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 15 | 3,7% |
| 2 | 23 | 5,7% |
| 3 | 65 | 16,1% |
| 4 | 80 | 19,8% |
| 5 | 85 | 21,0% |
| NS/NC | 136 | 33,7% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,74 / 6,84 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



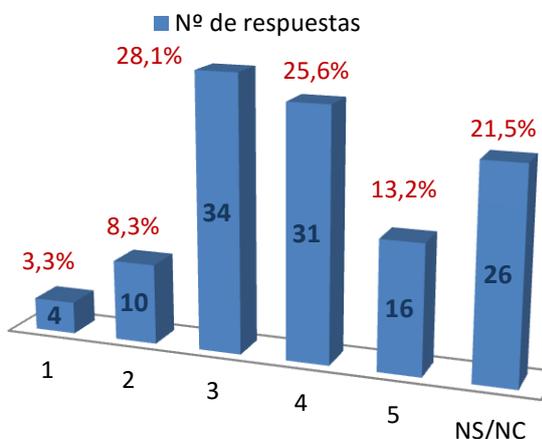
Comentario

El acceso a la web del servicio, aún igualmente bien valorada por los usuarios, su facilidad es menor que la de la Uex.

Pregunta 5. ¿Considera que la información disponible en la página web del Servicio es clara y suficiente?

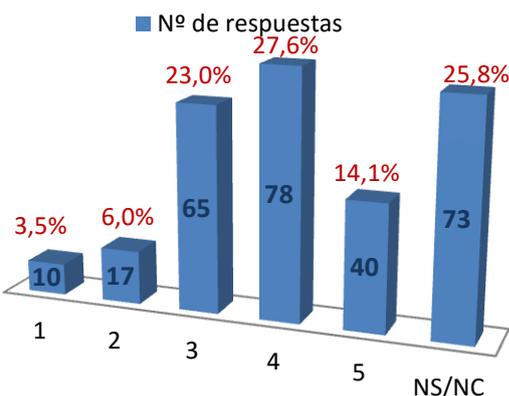
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 4 | 3,3% |
| 2 | 10 | 8,3% |
| 3 | 34 | 28,1% |
| 4 | 31 | 25,6% |
| 5 | 16 | 13,2% |
| NS/NC | 26 | 21,5% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,47 | |
| MODA | 3 | |

Badajoz



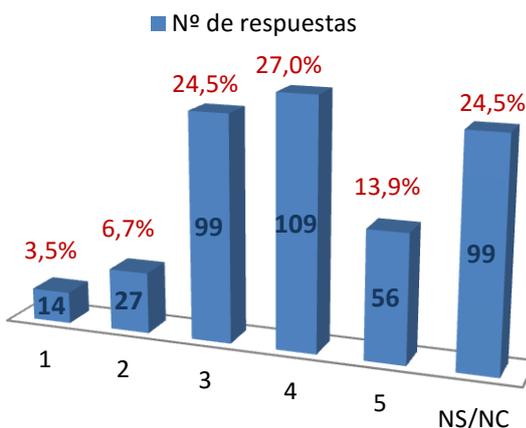
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 10 | 3,5% |
| 2 | 17 | 6,0% |
| 3 | 65 | 23,0% |
| 4 | 78 | 27,6% |
| 5 | 40 | 14,1% |
| NS/NC | 73 | 25,8% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,58 | |
| MODA | 4 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 14 | 3,5% |
| 2 | 27 | 6,7% |
| 3 | 99 | 24,5% |
| 4 | 109 | 27,0% |
| 5 | 56 | 13,9% |
| NS/NC | 99 | 24,5% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,54 / 6,36 (Escala 1-10) | |
| MODA | 4 | |

Global



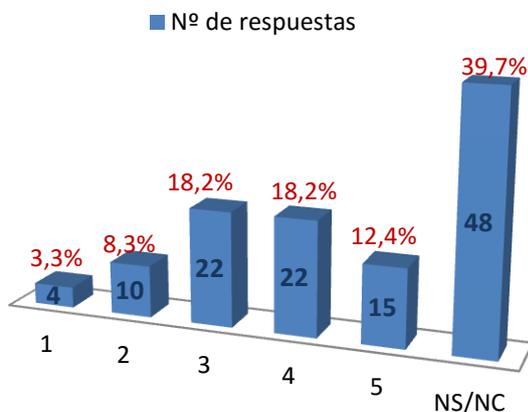
Comentario

Para la mayoría de los usuarios, la información contenida en la web del Servicio, es suficiente y clara.

Pregunta 6.1 ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta? en la atención telefónica.

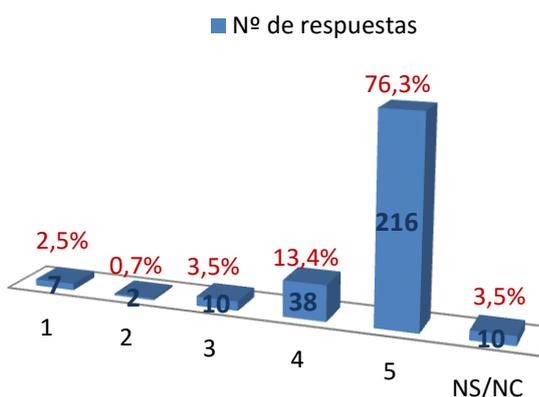
Badajoz

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 4 | 3,3% |
| 2 | 10 | 8,3% |
| 3 | 22 | 18,2% |
| 4 | 22 | 18,2% |
| 5 | 15 | 12,4% |
| NS/NC | 48 | 39,7% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,47 | |
| MODA | 4 | |



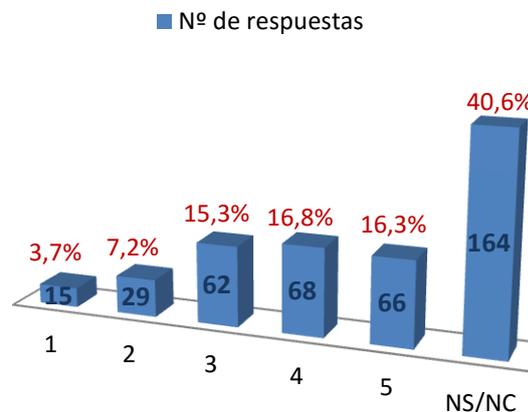
Cáceres

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 2,5% |
| 2 | 2 | 0,7% |
| 3 | 10 | 3,5% |
| 4 | 38 | 13,4% |
| 5 | 216 | 76,3% |
| NS/NC | 10 | 3,5% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,64 | |
| MODA | 5 | |



Global

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 15 | 3,7% |
| 2 | 29 | 7,2% |
| 3 | 62 | 15,3% |
| 4 | 68 | 16,8% |
| 5 | 66 | 16,3% |
| NS/NC | 164 | 40,6% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,59 / 6,47 (Escala 1-10) | |
| MODA | 4 | |



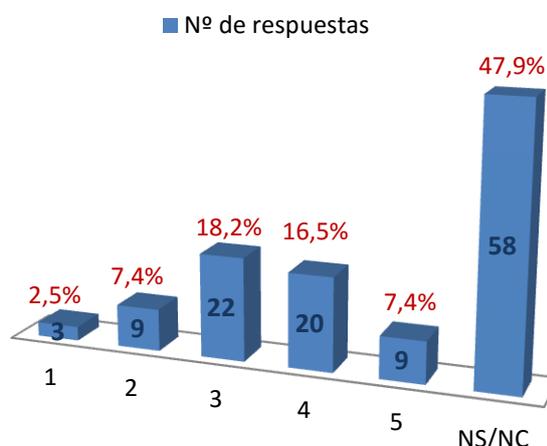
Comentario

El tiempo en espera para una respuesta telefónica está bien valorada por los usuarios.

Pregunta 6.2 ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta? por correo electrónico

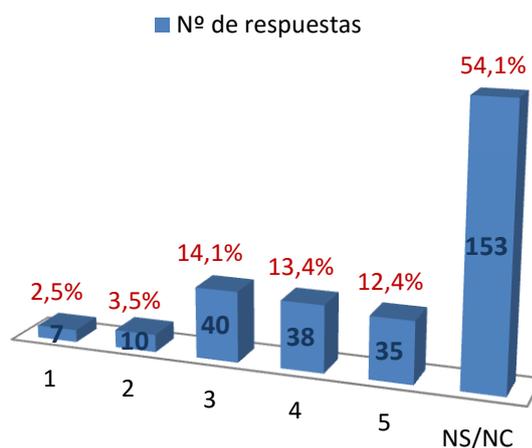
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 3 | 2,5% |
| 2 | 9 | 7,4% |
| 3 | 22 | 18,2% |
| 4 | 20 | 16,5% |
| 5 | 9 | 7,4% |
| NS/NC | 58 | 47,9% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,37 | |
| MODA | 3 | |

Badajoz



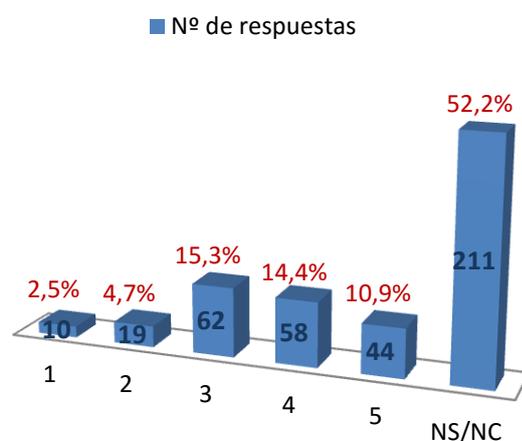
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 2,5% |
| 2 | 10 | 3,5% |
| 3 | 40 | 14,1% |
| 4 | 38 | 13,4% |
| 5 | 35 | 12,4% |
| NS/NC | 153 | 54,1% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,65 | |
| MODA | 3 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 10 | 2,5% |
| 2 | 19 | 4,7% |
| 3 | 62 | 15,3% |
| 4 | 58 | 14,4% |
| 5 | 44 | 10,9% |
| NS/NC | 211 | 52,2% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,55 / 6,39 (Escala 1-10) | |
| MODA | 3 | |

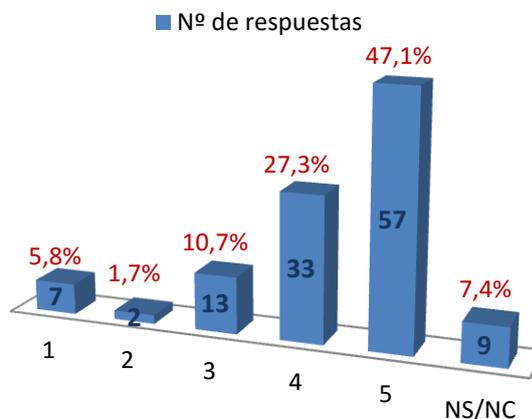
Global



Pregunta 6.3 ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta? en ventanilla

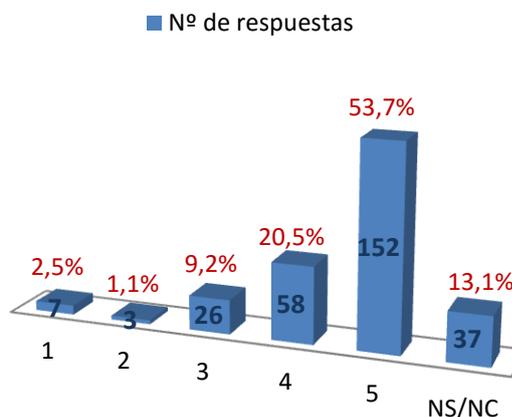
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 5,8% |
| 2 | 2 | 1,7% |
| 3 | 13 | 10,7% |
| 4 | 33 | 27,3% |
| 5 | 57 | 47,1% |
| NS/NC | 9 | 7,4% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 4,17 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



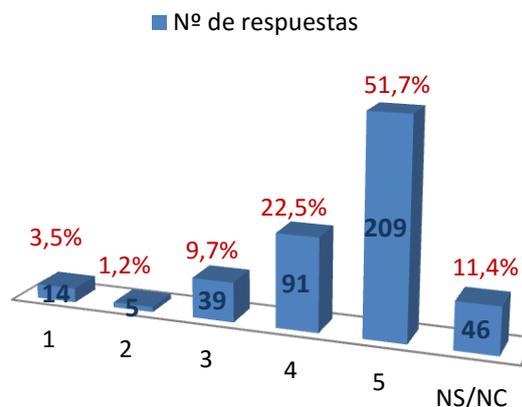
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 2,5% |
| 2 | 3 | 1,1% |
| 3 | 26 | 9,2% |
| 4 | 58 | 20,5% |
| 5 | 152 | 53,7% |
| NS/NC | 37 | 13,1% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 4,40 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 14 | 3,5% |
| 2 | 5 | 1,2% |
| 3 | 39 | 9,7% |
| 4 | 91 | 22,5% |
| 5 | 209 | 51,7% |
| NS/NC | 46 | 11,4% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,33 / 8,32 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



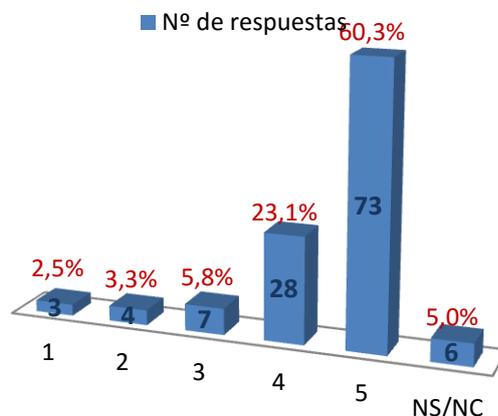
Comentario

El usuario valora positivamente el tiempo de espera en ventanilla.

Pregunta 7. ¿El personal del Servicio le ha atendido correctamente?

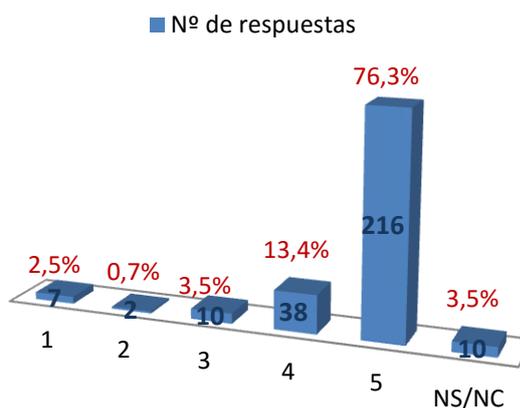
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 3 | 2,5% |
| 2 | 4 | 3,3% |
| 3 | 7 | 5,8% |
| 4 | 28 | 23,1% |
| 5 | 73 | 60,3% |
| NS/NC | 6 | 5,0% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 4,43 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



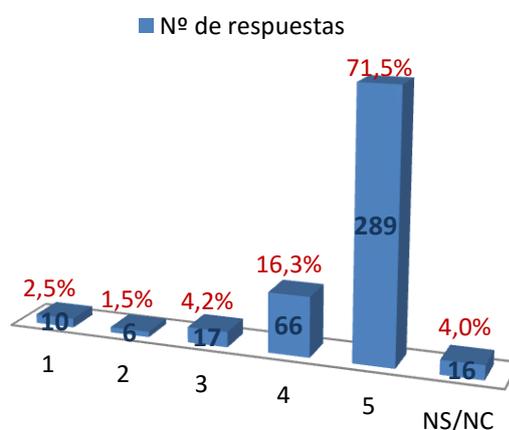
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 2,5% |
| 2 | 2 | 0,7% |
| 3 | 10 | 3,5% |
| 4 | 38 | 13,4% |
| 5 | 216 | 76,3% |
| NS/NC | 10 | 3,5% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 4,66 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 10 | 2,5% |
| 2 | 6 | 1,5% |
| 3 | 17 | 4,2% |
| 4 | 66 | 16,3% |
| 5 | 289 | 71,5% |
| NS/NC | 16 | 4,0% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,59 / 8,98 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



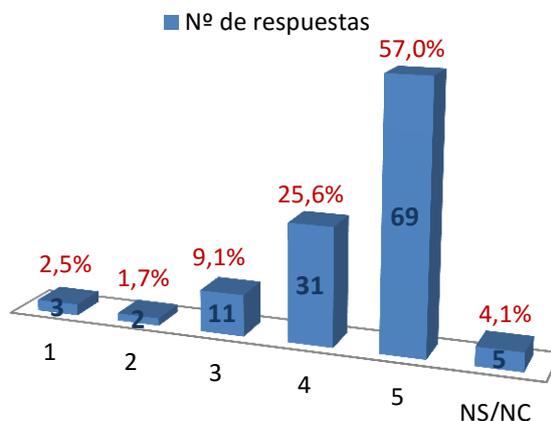
Comentario

El usuario valora muy positivamente el trato personal en ventanilla.

Pregunta 8. ¿Cree que se ha gestionado adecuadamente el asunto por el que ha contactado con este Servicio?

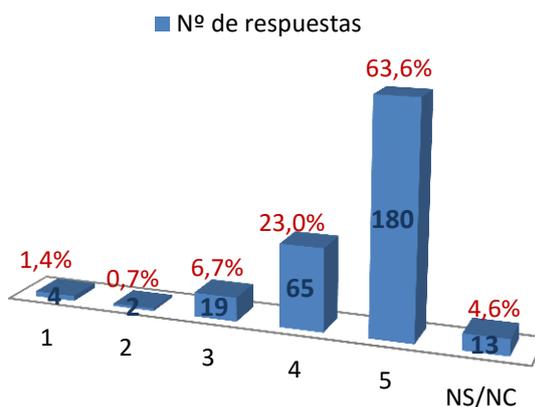
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 3 | 2,5% |
| 2 | 2 | 1,7% |
| 3 | 11 | 9,1% |
| 4 | 31 | 25,6% |
| 5 | 69 | 57,0% |
| NS/NC | 5 | 4,1% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 4,39 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



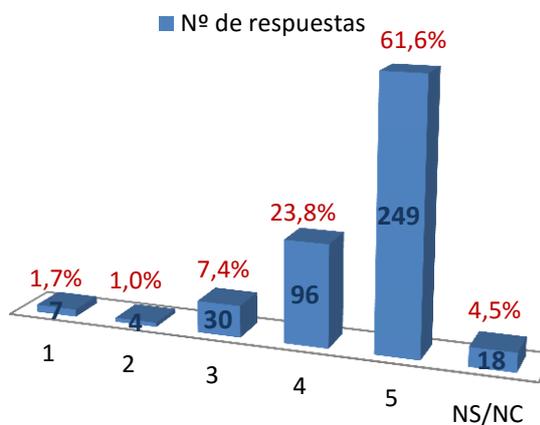
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 4 | 1,4% |
| 2 | 2 | 0,7% |
| 3 | 19 | 6,7% |
| 4 | 65 | 23,0% |
| 5 | 180 | 63,6% |
| NS/NC | 13 | 4,6% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 4,54 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 7 | 1,7% |
| 2 | 4 | 1,0% |
| 3 | 30 | 7,4% |
| 4 | 96 | 23,8% |
| 5 | 249 | 61,6% |
| NS/NC | 18 | 4,5% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,49 / 8,73 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

Global



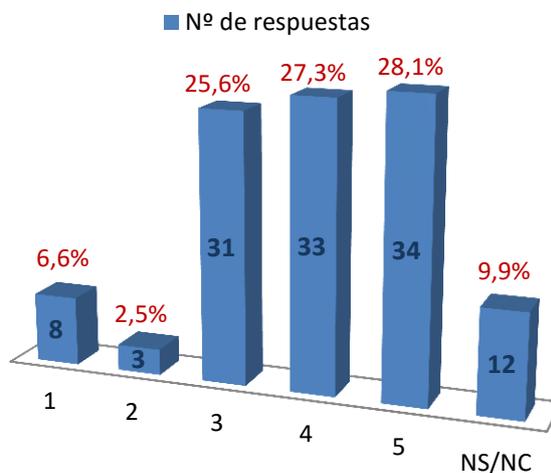
Comentario

La mayoría de los usuarios quedan satisfechos de la gestión del asunto consultado.

Pregunta 9. ¿Considera adecuados los plazos establecidos en los distintos procesos que lleva a cabo este Servicio?

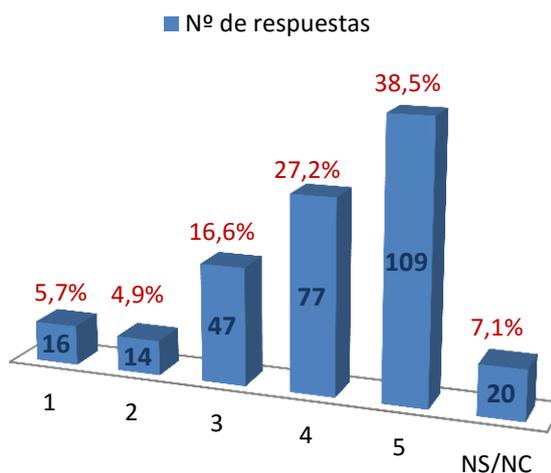
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 8 | 6,6% |
| 2 | 3 | 2,5% |
| 3 | 31 | 25,6% |
| 4 | 33 | 27,3% |
| 5 | 34 | 28,1% |
| NS/NC | 12 | 9,9% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,75 | |
| MODA | 5 | |

Badajoz



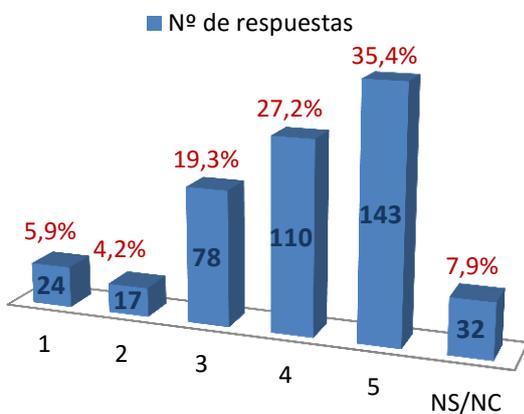
| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 16 | 5,7% |
| 2 | 14 | 4,9% |
| 3 | 47 | 16,6% |
| 4 | 77 | 27,2% |
| 5 | 109 | 38,5% |
| NS/NC | 20 | 7,1% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 3,95 | |
| MODA | 5 | |

Cáceres



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 24 | 5,9% |
| 2 | 17 | 4,2% |
| 3 | 78 | 19,3% |
| 4 | 110 | 27,2% |
| 5 | 143 | 35,4% |
| NS/NC | 32 | 7,9% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 3,89 / 7,22 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |

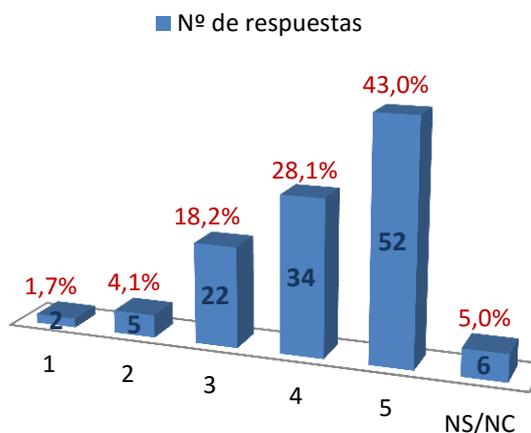
Global



Pregunta 10. ¿Los documentos facilitados por el Servicio son claros y concisos?

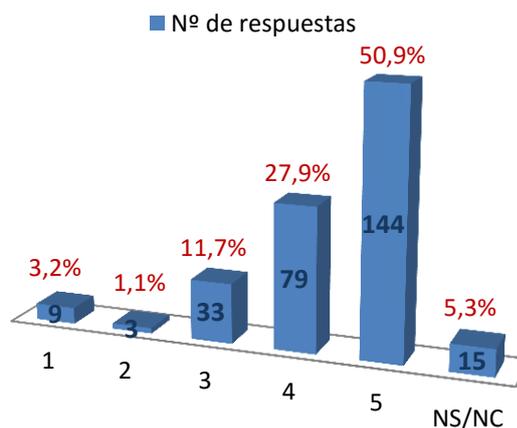
Badajoz

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 2 | 1,7% |
| 2 | 5 | 4,1% |
| 3 | 22 | 18,2% |
| 4 | 34 | 28,1% |
| 5 | 52 | 43,0% |
| NS/NC | 6 | 5,0% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 4,12 | |
| MODA | 5 | |



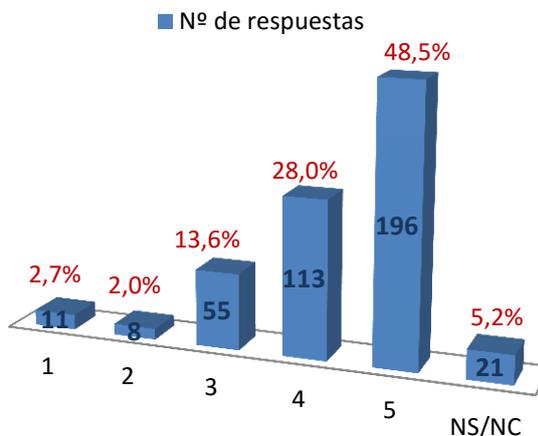
Caceres

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 9 | 3,2% |
| 2 | 3 | 1,1% |
| 3 | 33 | 11,7% |
| 4 | 79 | 27,9% |
| 5 | 144 | 50,9% |
| NS/NC | 15 | 5,3% |
| TOTAL | 283 | 100% |
| MEDIA | 4,29 | |
| MODA | 5 | |



Global

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 11 | 2,7% |
| 2 | 8 | 2,0% |
| 3 | 55 | 13,6% |
| 4 | 113 | 28,0% |
| 5 | 196 | 48,5% |
| NS/NC | 21 | 5,2% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,24 / 8,10 (Escala 1-10) | |
| MODA | 5 | |



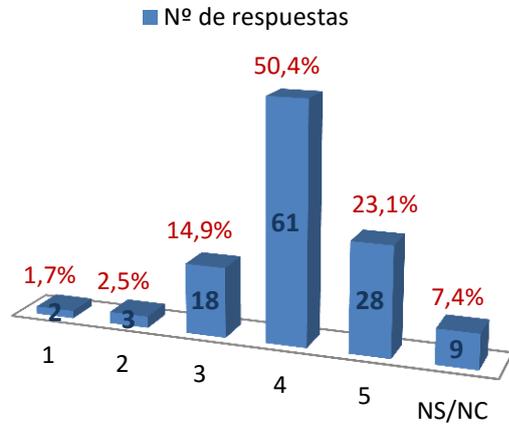
Comentario

Los usuarios valoran positivamente los documentos facilitados por el Servicio.

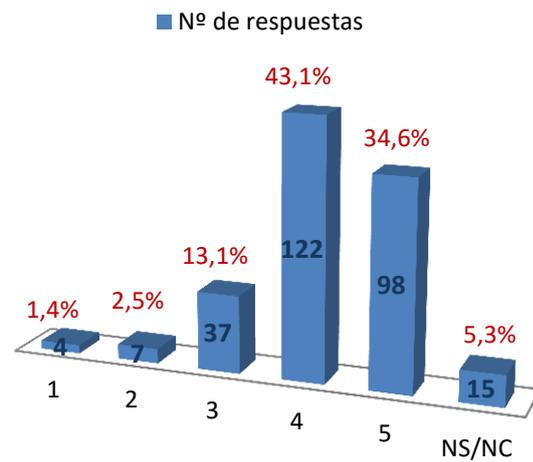
Pregunta 11. Valoración global del Servicio

| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 2 | 1,7% |
| 2 | 3 | 2,5% |
| 3 | 18 | 14,9% |
| 4 | 61 | 50,4% |
| 5 | 28 | 23,1% |
| NS/NC | 9 | 7,4% |
| TOTAL | 121 | 100% |
| MEDIA | 3,98 | |
| MODA | 4 | |

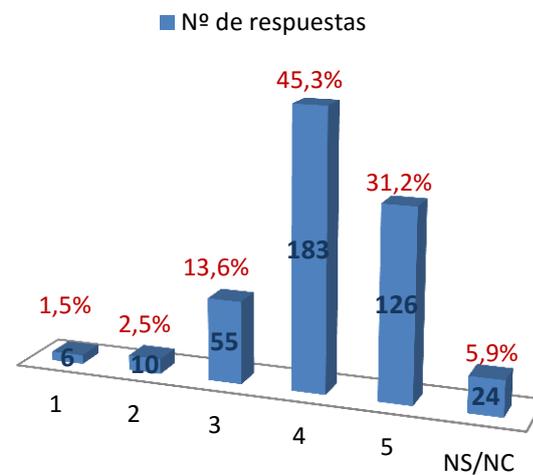
Badajoz



Cáceres



Global



| TABLA DE RESULTADOS | | |
|---------------------|---------------------------|------------|
| Escala de valores | Nº de respuestas | Porcentaje |
| 1 | 6 | 1,5% |
| 2 | 10 | 2,5% |
| 3 | 55 | 13,6% |
| 4 | 183 | 45,3% |
| 5 | 126 | 31,2% |
| NS/NC | 24 | 5,9% |
| TOTAL | 404 | 100% |
| MEDIA | 4,09 / 7,72 (Escala 1-10) | |
| MODA | 4 | |

7. Grado de conocimiento de las funciones del Servicio y aspectos a mejorar.

Las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas, números 2 y 12, se recogen literalmente a continuación:

| BADAJOZ | ¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO? |
|---------|---|
| | <ol style="list-style-type: none">1. agilidad2. eficacia y eficiencia3. información de acceso y a nivel general4. trato amable y eficaz5. buena atención y eficiencia6. que sea eficaz y ayude en dudas7. rápido y eficiente8. información y entrega de títulos9. rapidez y eficacia10. eficacia en la gestión11. atención personalizada12. entrega de títulos13. atención cordial y correcta14. atención eficiente15. eficiencia y rapidez16. facilitar acceso y recogida de títulos , información17. ser resolutivo y eficaz18. eficiencia y efectividad19. amabilidad20. eficiencia21. mucho22. ayuda y comprensión23. rapidez y eficiencia24. títulos, gestiones a cursos nuevos25. solvencia, información y amabilidad26. buena atención27. calidad28. eficiencia29. amabilidad en el trato y rapidez en la gestión30. buen trato y rapidez31. buen trato y solución de problemas32. agilidad y eficiencia33. rapidez y eficacia34. eficacia y brevedad35. eficacia, rapidez y buen trato36. rapidez y eficacia37. claridad y accesibilidad38. no conozco la función con detalle39. facilidad y rapidez |

| CÁCERES | ¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO? |
|---------|---|
| | <ol style="list-style-type: none">1. efectividad y rapidez2. rápida atención y eficiencia3. fluidez4. información sobre carreras5. eficacia6. que atiendan correctamente7. atención8. claridad y rapidez9. atención público, becas y títulos10. rapidez y formalidad11. rapidez en tramitar los títulos12. eficiencia y buen trato13. más plazas14. mayor información carreras, salidas laborales, formación tras los estudios de grado, etc.15. mayor atención y menos pasividad16. efectividad , eficacia y eficiencia17. que sea lo más explícito y completo posible18. atención y organización19. información y ayuda20. atención correcta y resolución de problemas21. ya nada, me licencié22. no conozco la función con detalle23. buena atención e información24. satisfacción25. información adecuada y coherente26. resolver dudas acceso nueva titulación27. resolver dudas28. no conozco las funciones29. ayuda papeleo de grados30. facilidades y buen servicio31. información y fácil gestión de doc.32. amabilidad, despejar dudas. Respeto33. facilitar la gestión al usuario34. efectividad35. rapidez y eficacia36. efectividad, eficacia, eficiencia37. la mayor facilidad posible y ayuda38. nada39. lo que he recibido40. que sea eficiente y completo para todos los usuarios41. atención y asesoramiento correcto42. que sean rápidos y efectivos43. atención a alumnos44. información puntual45. eficiencia46. resolver dudas y ofrecer ayuda |

| CÁCERES | ¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO? |
|---------|---|
| | 47. eficacia y amabilidad |
| | 48. celeridad y eficacia |
| | 49. que sea óptimo |
| | 50. eficacia |
| | 51. que sea rápido y eficaz |
| | 52. comunicación y rapidez |
| | 53. que sea rápido, fácil información y eficaz |
| | 54. buena atención |
| | 55. profesionalidad y eficacia |
| | 56. buen trato, conceptos claros, rapidez y amabilidad |
| | 57. solución a los problemas administrativos. |
| | 58. que sea de calidad, respeto y educación |
| | 59. buen servicio |
| | 60. resolver dudas/asuntos |
| | 61. buena atención |
| | 62. nada |
| | 63. agilidad |
| | 64. atención administrativa en ayudas públicas al estudio |
| | 65. satisfacer las necesidades de los alumnos |
| | 66. un servicio efectivo y administrativo |
| | 67. asesoramiento y ayuda |
| | 68. información completa y fácil acceso |
| | 69. rapidez y eficiencia |
| | 70. claridad |
| | 71. información |
| | 72. atención formal |
| | 73. información |
| | 74. atención correcta |
| | 75. buena atención y agilidad en trámites |
| | 76. rapidez en la gestión |
| | 77. ayuda |
| | 78. rapidez y eficacia |
| | 79. asesoramiento y apoyo al alumnado |
| | 80. rapidez y buen trabajo |
| | 81. que sea eficiente |
| | 82. eficacia y orden |
| | 83. resolución de problemas |
| | 84. solución de problemas o dudas |
| | 85. trato digno |
| | 86. atención, rapidez y buenas maneras |
| | 87. atención dudas, gestión de títulos |
| | 88. información |
| | 89. rapidez y eficacia |
| | 90. que ayude a los estudiantes |
| | 91. eficiencia |
| | 92. información, amabilidad y web útil |

| CÁCERES | ¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO? |
|--|----------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 93. eficiencia, puntualidad y cordialidad 94. acceso fácil a la información 95. rapidez en tramitar el título 96. efectividad 97. compromiso y responsabilidad 98. facilidad administrativa | |

Comentario: La eficacia y la rapidez en la gestión son los términos que más se repiten y por tanto los más valorados por los usuarios. También el trato amable es un valor que esperan del Servicio.

| BADAJOS | SUGERENCIAS O COMENTARIOS |
|---|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Es de agradecer el interés por mejorar 2. Deberían dejar recoger el título a una persona autorizada y debidamente acreditada. Ya que he tenido que faltar de mi trabajo para dicho trámite 3. Debería ser el trato más agradable 4. Sonreír 5. Un poco más de simpatía 6. Mayor eficacia y rapidez a la hora de entregar el título. Han pasado años. 7. Buen trato y buenas habilidades sociales 8. Menos tiempo de espera para recoger títulos | |

| CÁCERES | SUGERENCIAS O COMENTARIOS |
|--|---------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. mayor información y mayor posibilidad para el ingreso al centro de estudio universitario. 2. los funcionarios de la UEx están muy relajados en su puesto de trabajo al saber que están fijos y le ponen muy pocas ganas 3. muy amable el personal de Alumnos. Información clara y concisa 4. todo 5. lo de venir a por el título es una putada 6. he recibido una atención amable 7. la página web es algo complicada para ver los contenidos, teléfonos, departamentos 8. vergonzoso que con la cantidad de papeleo que hizo falta confundieran la fecha de finalización de mis estudios 9. mejorar la gestión a través de la web 10. zona de espera más confortable 11. son muy amables y simpáticos (en persona) 12. no tengo nada bueno que decir respecto a esta Universidad. Gracias 13. Gracias 14. un saludo 15. Estoy muy satisfecha 16. mayor rapidez en la gestión y entrega de los títulos | |

| CÁCERES | SUGERENCIAS O COMENTARIOS |
|---------|---|
| | <ol style="list-style-type: none">17. gracias por preocuparse, dar y seguir apoyando a la educación. Es muy triste la ignorancia, es el mal del mundo18. mucha demora entre finalización del ciclo y recogida del título19. menos descansos (cafetería) y un horario más accesible20. me han atendido muy bien y me han solucionado mis dudas correctamente21. mayor rapidez en la entrega de títulos desde que se finalizan los estudios, aunque posiblemente no sea responsabilidad de este servicio22. El sistema general de funcionamiento de la UEx está demasiado burocratizado con plazos de entrega muy cortos y de resolución enormes y carentes de información23. destacar la amabilidad de todo el personal |

Comentario: Existe un gran número de sugerencias/comentarios relacionados con la amabilidad del personal hacia los usuarios. Cuatro de un total de ocho sugerencias de Badajoz demandan un trato más amable y simpatía por parte del trabajador. Por el contrario, en Cáceres el usuario a menudo manifiesta su agradecimiento por el trato recibido.

8. Conclusiones.

Se aprecia una diferencia poco significativa en la valoración global del Servicio (Badajoz= 4 /Cáceres= 4,1).

El aspecto mejor valorado del Servicio, tanto en Cáceres como en Badajoz, ha sido la **Corrección en la atención personalizada**.

Procedemos a analizar los resultados obtenidos siguiendo con el mismo criterio establecido para el análisis de los resultados de las encuestas, dividiendo las cuestiones analizadas en puntos fuertes o mejor valoradas, valoraciones medias y en puntos débiles o aspectos a mejorar.

Se han transformado, para una mayor comprensión, las puntuaciones medias obtenidas de la escala de Likert a la escala decimal.

PUNTOS FUERTES:

- ✚ Corrección en la atención personalizada (9 sobre 10)
- ✚ Eficacia en la gestión de los asuntos (8,7)
- ✚ Tiempo de espera en ventanilla (8,3)
- ✚ Facilidad para contactar personalmente con el Servicio (8,2)
- ✚ Documentos del Servicio son claros y concisos (8,1)

Valoraciones medias:

- ✚ Los plazos de los distintos procesos son adecuados (7,2 sobre 10))
- ✚ Facilidad para acceder a la información de la Web de la UEx (7,1)
- ✚ Facilidad para contactar por teléfono con el Servicio (6,9)
- ✚ Facilidad para acceder a la información de la página Web del Servicio (6,8)
- ✚ Facilidad para contactar por correo electrónico (6,6)
- ✚ Tiempo de espera en la atención telefónica (6,5).

PUNTOS DÉBILES:

- ✚ Información clara y suficiente en página Web del Servicio (6,4)
- ✚ Tiempo de espera en la respuesta por correo electrónico (6,4)
- ✚ El usuario conoce las funciones del Servicio (5,4 sobre 10)

Hay que señalar como aspecto global positivo que todas las puntuaciones medias están situadas por encima del valor medio en la escala de Likert (3), por lo que podemos inferir que no hay datos negativos por así decirlo.

No obstante y en aras del principio de mejora continua para avanzar en calidad, se ha creído conveniente fijar como puntos débiles aquellas cuestiones cuya puntuación media está por debajo del 3,6 (en la escala decimal 6,5)).

En base a lo anterior, estimamos necesario incidir en la conveniencia de dar a conocer a los usuarios las funciones que este Servicio tiene encomendadas, ya sea mediante campañas de difusión a través de cartelería o trípticos, pero sobre todo mediante una Carta de Servicios de la que aún carece.

9. Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

SERVICIO DE ACCESO Y GESTIÓN DE ESTUDIOS DE GRADO

Ayúdenos a mejorar el funcionamiento de este servicio. Por favor, rellene este breve cuestionario anónimo y díganos qué espera de nosotros y cómo valora nuestro trabajo.

CONTESTE DE ACUERDO CON ESTA ESCALA DE VALORES:

1-Muy Deficiente o Muy Poco 2-Deficiente o Poco 3-Aceptable o Normal
4-Buena o Bastante 5-Muy Buena o Mucho NS-No lo sé

| | | | | | | | | |
|-----|--|------------------------------------|---|---|---|---|----|----|
| 1. | ¿Conoce las funciones que tiene asignadas el Servicio de Acceso y Gestión de Estudios de Grado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 2. | ¿Qué espera de nuestro Servicio? _____ | | | | | | | |
| 3. | ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio...? | 3.1. Por teléfono | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| | | 3.2. Por correo electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| | | 3.3. En ventanilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 4. | ¿Accede con facilidad a la información...? | 4.1. En la página web de la UEx | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| | | 4.2. En la página web del Servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 5. | ¿Considera que la información disponible en la página Web del Servicio es clara y suficiente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 6. | ¿Cómo valora el tiempo de espera en la respuesta...? | 6.1. En la atención telefónica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| | | 6.2. Mediante correo electrónico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| | | 6.3. En ventanilla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS |
| 7. | ¿El personal del Servicio le ha atendido correctamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 8. | ¿Cree que se ha gestionado adecuadamente el asunto por el que ha contactado con este Servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 9. | ¿Considera adecuados los plazos establecidos en los distintos procesos que lleva a cabo este Servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 10. | ¿Los documentos facilitados por el Servicio son claros y concisos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 11. | VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | NS | |
| 12. | Sugerencias o comentarios: _____ _____ _____ | | | | | | | |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD GARANTIZA LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

UTEC. Avda. de Elvas s/n. 06006 BADAJOZ. Tel: 924/289679 o Ext: 89679. E-mail: utec@unex.es

v.04.15

| | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
|  | Plan de Mejoras del Servicio (NOMBRE) | | Logo de la unidad |
| | Fecha: ____ | CÓDIGO: PMS_(nombre) | |

Plan de Mejoras de (NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA) de la Universidad de Extremadura

| | | |
|----------------|---------------|---------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Fecha: | Fecha | Fecha |
| Firma | Firma | Firma |

| | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|
|  | Plan de Mejoras del Servicio (NOMBRE) | | Logo de la unidad |
| | Fecha: ____ | CÓDIGO: PMS_(nombre) | |

1.- RELACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA.

| Nº | Compromiso a mejorar* | Resultado | Datos de desviación | Causa/s estimadas de la desviación |
|---------------------|-----------------------|-----------|---------------------|------------------------------------|
| Área de Mejora nº 1 | | | | |
| Área de Mejora nº 2 | | | | |
| Área de 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.

| | | | |
|---|--|----------------------|-------------------|
|  | Plan de Mejoras del Servicio (NOMBRE) | | Logo de la unidad |
| | Fecha: ____ | CÓDIGO: PMS_(nombre) | |

2.- FICHAS DE ACCIONES DE MEJORA.

| Área de Mejora nº 1 | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------|
| | Acción de Mejora (descripción) | Responsable de la ejecución | Plazo de ejecución | Recursos necesarios | Coste de implantación | Otras unidades o servicios implicados | Otros comentarios |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |

| Área de Mejora nº 2 | | | | | | | |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------|
| | Acción de Mejora (descripción) | Responsable de la ejecución | Plazo de ejecución | Recursos necesarios | Coste de implantación | Otras unidades o servicios implicados | Otros comentarios |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| ... | | | | | | | |