

INFORME DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

(2015)

Vicerrectorado de Calidad
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad

INFORMES DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS CON EL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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>9</i>
7. Grado de conocimiento de las funciones del Servicio y aspectos a mejorar.	16
8. Conclusiones.....	22
9. Modelo de cuestionario.	23

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 Gestión de Recursos Humanos** 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 Gestión de Recursos Humanos.

2.2 Identificación de los usuarios.

El usuario principal es el **Personal de la Uex**, tanto de Administración y Servicios como el Docente e Investigador.

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 usuario.

2.4 Recogida y procesamiento de los datos.

Los cuestionarios, depositados en una urna y a través de la herramienta informática Google Drive, han sido recogidos por la UTEC 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 16 cuestiones, de las cuales dos son preguntas abiertas, en las que el usuario puede escribir el texto que desee, y las otras catorce en que se pide marcar el valor deseado según la escala explicada en el apartado de instrucciones.
- Del bloque de preguntas, la número 16 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 **192** encuestas con la siguiente distribución:

- Recogidas en papel: **57** encuestas
- Recogidas de forma telemática: **135** encuestas

5. Descripción del análisis.

El análisis comienza con tres gráficos que representan las medias aritméticas calculadas en la escala Likert (1-5), las modas (valores más consignados en cada pregunta) y las medias aritméticas calculadas en escala 1-10. 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.

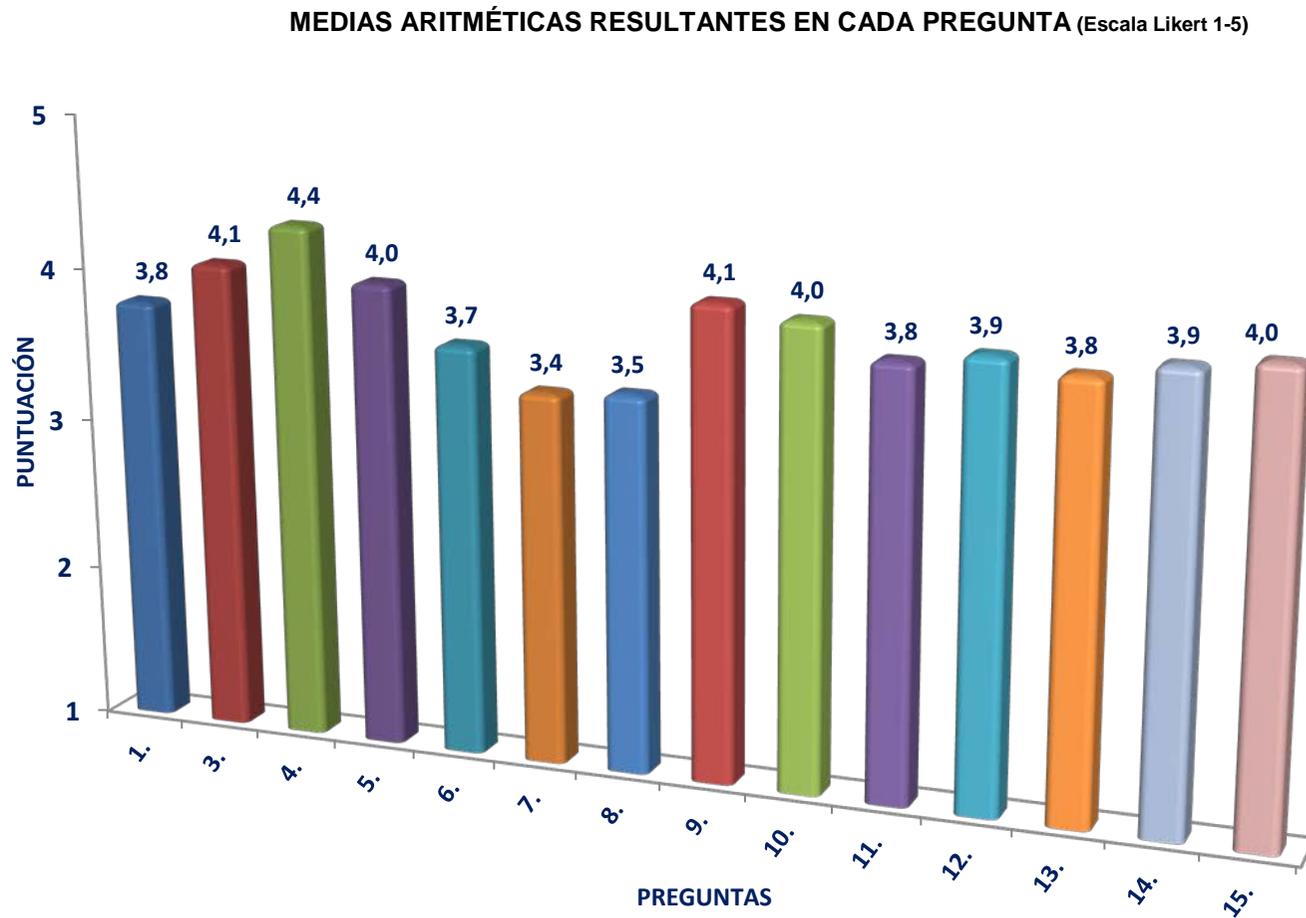


Gráfico 2.

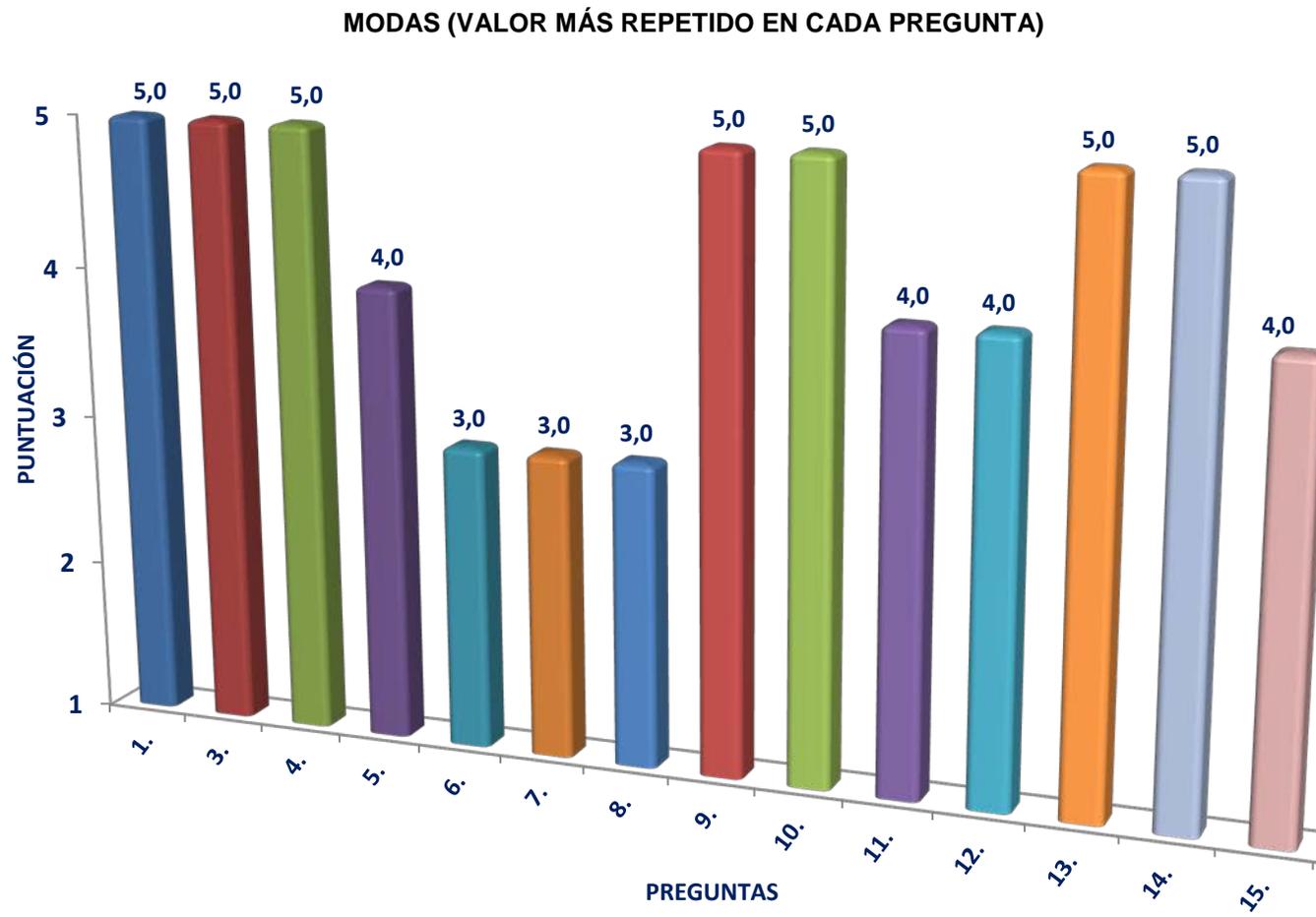
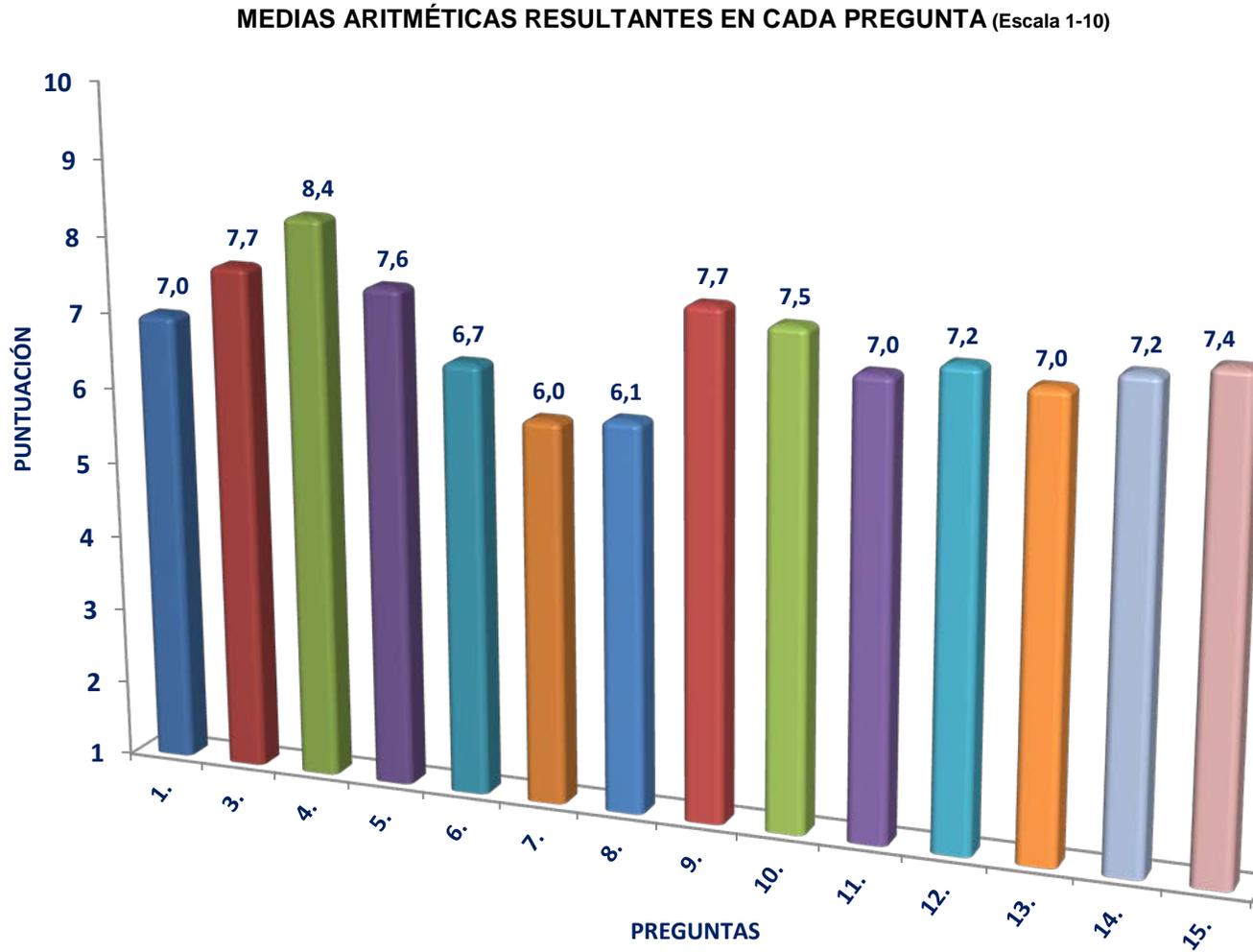


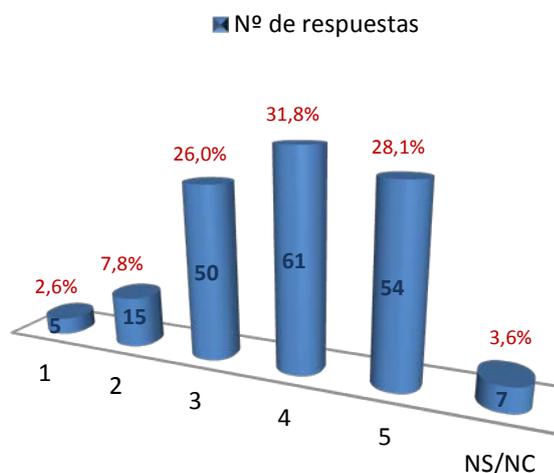
Grafico 3



6.2 Gráficos y tablas de resultados por preguntas.

Pregunta 1. ¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	2,6%
2	15	7,8%
3	50	26,0%
4	61	31,8%
5	54	28,1%
NS/NC	7	3,6%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,78 / 6,99 (Escala 1-10)	
MODA	4	

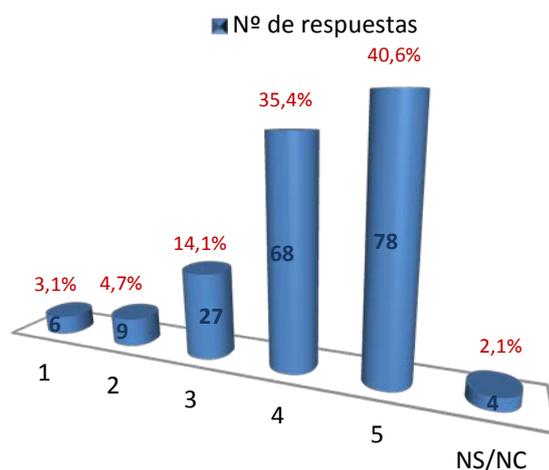


Comentario

Casi la mitad de los usuarios encuestados manifiesta no conocer suficientemente las funciones desarrolladas por el Servicio.

Pregunta 3. ¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	6	3,1%
2	9	4,7%
3	27	14,1%
4	68	35,4%
5	78	40,6%
NS/NC	4	2,1%
TOTAL	192	100%
MEDIA	4,08 / 7,70 (Escala 1-10)	
MODA	5	

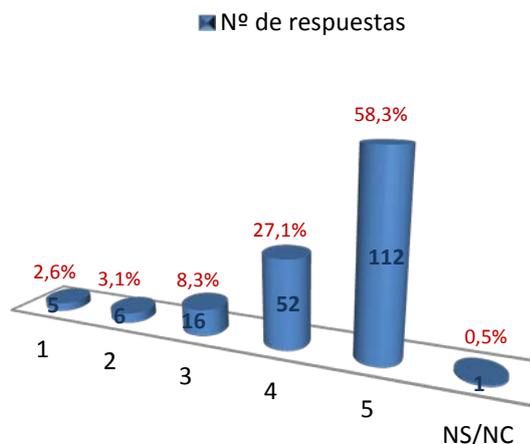


Comentario

Los mayoría de los usuarios tienen facilidad para contactar con el Servicio.

Pregunta 4. ¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	2,6%
2	6	3,1%
3	16	8,3%
4	52	27,1%
5	112	58,3%
NS/NC	1	0,5%
TOTAL	192	100%
MEDIA	4,36 / 8,40 (Escala 1-10)	
MODA	5	



Comentario

La valoración del “trato personal” percibido por la mayoría de los usuarios en buena o muy buena.

Pregunta 5. ¿Le parece adecuado el horario de atención al público?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	4	2,1%
2	8	4,2%
3	36	18,8%
4	71	37,0%
5	70	36,5%
NS/NC	3	1,6%
TOTAL	192	100%
MEDIA	4,03 / 7,58 (Escala 1-10)	
MODA	4	

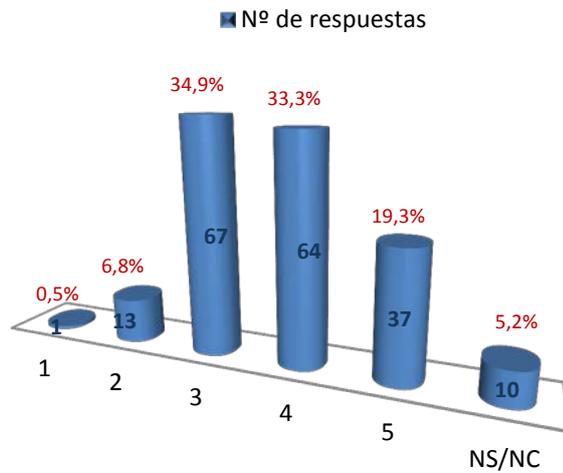


Comentario

La mayoría de los usuarios valoran positivamente el horario de atención al público.

Pregunta 6. ¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	1	0,5%
2	13	6,8%
3	67	34,9%
4	64	33,3%
5	37	19,3%
NS/NC	10	5,2%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,68 / 6,69 (Escala 1-10)	
MODA	3	

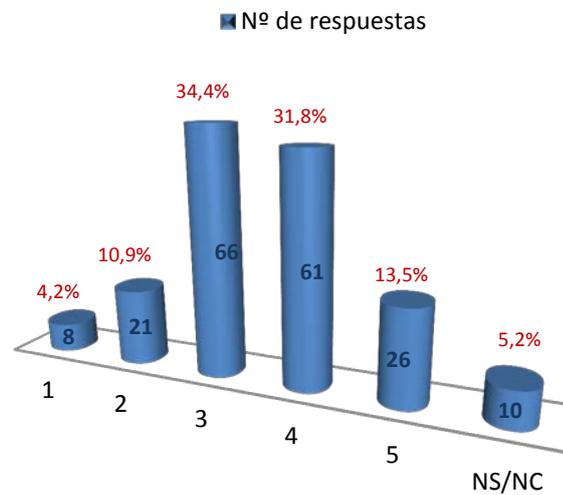


Comentario

Las instalaciones del Servicio son mejorables según la opinión de los usuarios.

Pregunta 7. ¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	8	4,2%
2	21	10,9%
3	66	34,4%
4	61	31,8%
5	26	13,5%
NS/NC	10	5,2%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,42 / 6,04 (Escala 1-10)	
MODA	3	

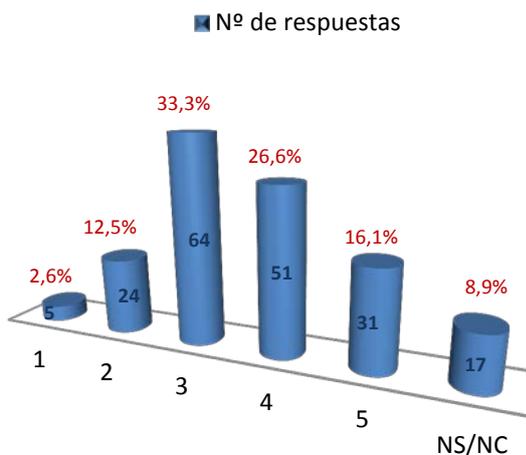


Comentario

La información contenida en la web del servicio es lo peor valorado por los usuarios.

Pregunta 8. ¿Le parece que esta página web se actualiza adecuadamente?

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	2,6%
2	24	12,5%
3	64	33,3%
4	51	26,6%
5	31	16,1%
NS/NC	17	8,9%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,45 / 6,13 (Escala 1-10)	
MODA	3	

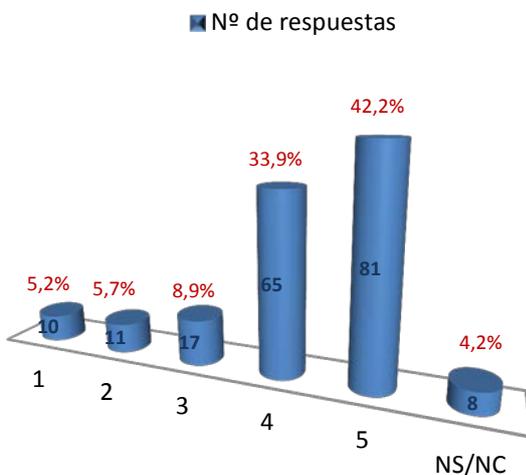


Comentario

Unida a la cuestión anterior, la actualización de la página web se considera simplemente adecuada.

Pregunta 9. Valore las gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	10	5,2%
2	11	5,7%
3	17	8,9%
4	65	33,9%
5	81	42,2%
NS/NC	8	4,2%
TOTAL	192	100%
MEDIA	4,07 / 7,66 (Escala 1-10)	
MODA	5	



Comentario

La mayoría de los usuarios dan buena valoración a las gestiones relacionadas con el pago de nóminas.

Pregunta 10. Valore la gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas, prestaciones de la Seguridad Social o Mutualidad equivalente de funcionarios.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	5	2,6%
2	8	4,2%
3	37	19,3%
4	58	30,2%
5	67	34,9%
NS/NC	17	8,9%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,99 / 7,49 (Escala 1-10)	
MODA	5	



Comentario

La gestión de altas-bajas y prestaciones de la Seguridad Social son bien valoradas por los usuarios.

Pregunta 11. Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	8	4,2%
2	12	6,3%
3	34	17,7%
4	56	29,2%
5	49	25,5%
NS/NC	33	17,2%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,79 / 6,98 (Escala 1-10)	
MODA	4	

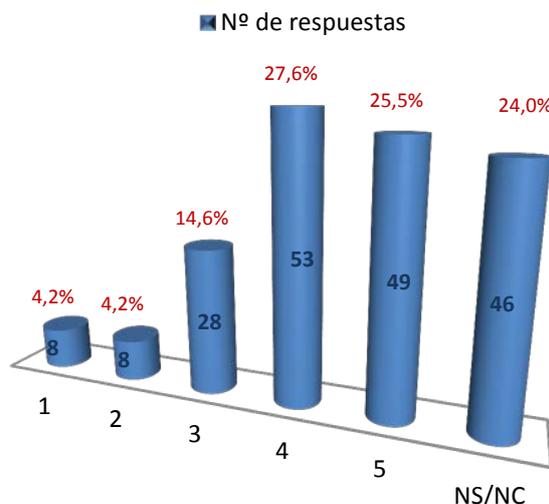


Comentario

Los usuarios tienen una percepción moderada de la gestión de pruebas selectivas y concursos del P.D.I.

Pregunta 12. Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	8	4,2%
2	8	4,2%
3	28	14,6%
4	53	27,6%
5	49	25,5%
NS/NC	46	24,0%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,87 / 7,17 (Escala 1-10)	
MODA	4	

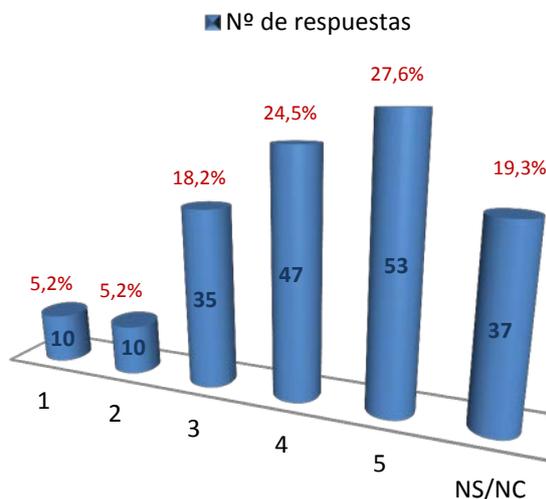


Comentario

Algo mejor valoradas que las del P.D.I., son las gestiones referentes a la gestión de pruebas selectivas, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.

Pregunta 13. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	10	5,2%
2	10	5,2%
3	35	18,2%
4	47	24,5%
5	53	27,6%
NS/NC	37	19,3%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,79 / 6,98 (Escala 1-10)	
MODA	4	

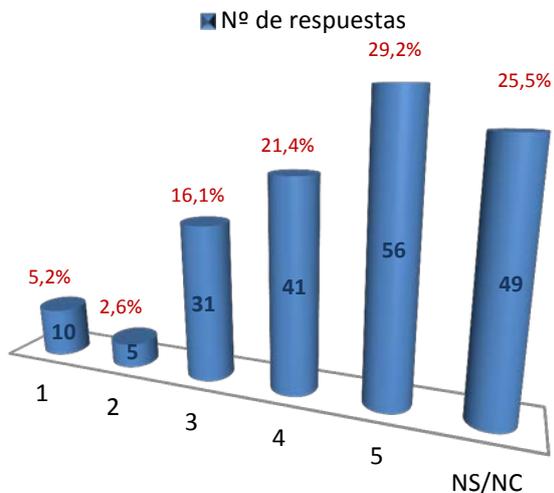


Comentario

Los usuarios valoran aceptablemente las gestiones referentes a nombramientos, situaciones administrativas y reconocimientos de derechos del P.D.I.

Pregunta 14. Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	10	5,2%
2	5	2,6%
3	31	16,1%
4	41	21,4%
5	56	29,2%
NS/NC	49	25,5%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,90 / 7,24 (Escala 1-10)	
MODA	5	

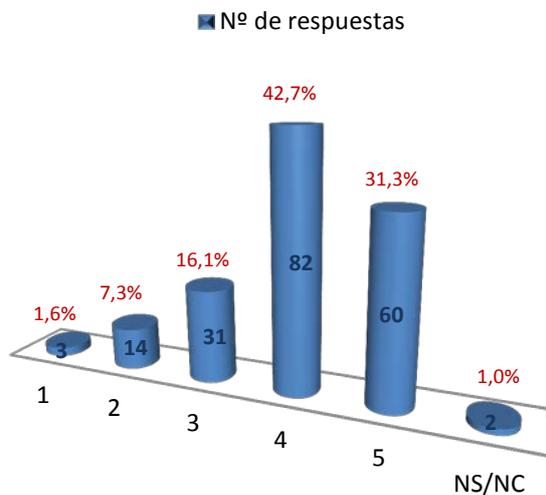


Comentario

Los usuarios valoran mejor estos trámites referentes al P.A.S.

Pregunta 15. Valoración global del servicio de gestión de recursos humanos.

TABLA DE RESULTADOS		
Escala de valores	Nº de respuestas	Porcentaje
1	3	1,6%
2	14	7,3%
3	31	16,1%
4	82	42,7%
5	60	31,3%
NS/NC	2	1,0%
TOTAL	192	100%
MEDIA	3,96 / 7,39 (Escala 1-10)	
MODA	4	



Comentario

La mayoría de los usuarios están satisfechos con funcionamiento del Servicio.

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

Las respuestas obtenidas en las preguntas abiertas, números 2 y 16, se recogen **literalmente** a continuación:

¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO?

1. Que trabajen duro
2. Facilitar el trabajo de los miembros de la UEX, realizando una gestión ágil.
3. Servicio absolutamente encorsetado
4. Que cumpla con sus funciones.
5. Lo que está aportando en la actualidad.
6. Una gestión eficaz de todo lo relacionado con convocatorias de plazas, contratos, altas, bajas, trienios, etc.
7. Sobre todo, que haga cuanto esté en su mano para ayudar a los trabajadores de la UEX que soliciten su asistencia. Además, eficacia, claridad y cantidad suficiente en la información y rapidez en la gestión.
8. Que las gestiones relativas a los distintos aspectos administrativos de los profesionales que trabajan en la UEX se realicen con facilidad y fiabilidad, dando una atención y trato correcto tanto desde las propias instalaciones del Servicio como por teléfono como por otros medios telemáticos y ofreciendo las explicaciones que sean necesarias para cada asunto
9. Eficacia
10. Pues lo de cualquier otro de la propia Universidad. Que cuando le necesite sepa aclararme cualquier duda que pueda tener y ayudarme a resolver cualquier tipo de problema de índole laboral que me pudiera surgir.
11. Puntualidad en la ejecución de los plazos.
12. Eficacia y rapidez, como en los demás Servicios universitarios.
13. Información y gestión diligente en todas las situaciones administrativas.
14. Adecuada gestión de los recursos humanos
15. Rapidez y eficacia.
16. Eficiencia
17. Que sigan prestando la magnífica atención y gestión que prestan tanto al PDI como al PAS.
18. Resolver cualquier problema o duda vinculada a este tipo de servicio
19. Atención personalizada en cuestiones de su competencia
20. Gestión transparente y atención clara al usuario
21. Gestión de todos los problemas de personal
22. Solventar los problemas y las dudas a la mayor brevedad posible.
23. Que informe, que informe correctamente, que no dude en las cuestiones planteadas, que sea rápido en la resolución, que conozca toda la normativa
24. Que gestione todo lo relacionado con los aspectos administrativos y burocráticos que tocan a mi trabajo como PDI.
25. Apoyo e información
26. Resolver los problemas derivados de interacción con agentes fiscales
27. Contrataciones, promociones, pago de nóminas y no sé mucho más sobre el servicio.
28. Que seamos atendidos siempre que lo necesitemos con buen trato, educación y responsabilidad.
29. Bueno, pues como lo de todos, atención personalizada y eficiencia en las gestiones solicitadas
30. Que al menos intente hacer las cosas bien, a la primera.
31. Buena atención, rápida y fiable
32. Buena atención e información
33. Atención eficaz
34. La realización del trabajo que les corresponde.
35. Eficiencia
36. Que sea eficaz
37. Tramitación de contratos, concursos y oposiciones.
38. Lo relacionado con nóminas y retenciones.
39. Acogida, información.
40. Que sea un servicio eficiente como los es
41. La mejora del funcionamiento general de la UEX
42. Que se traten las cuestiones referentes a los contratos y nóminas
43. Resuelva dudas sobre cuestiones que afectan a dicho Servicio.
44. Aclarar dudas, gestión de documentación, gestión de cambios en nóminas....
45. En primer lugar, información.
46. En segundo lugar, un poco de amabilidad.
47. Claridad, diligencia y criterios homogéneos.
48. Que me solucione los problemas relacionados con su función. Que emita los certificados que le solicito en tiempo corto.
49. Que pueda responder a las necesidades de cada gestión se le plantee

¿QUÉ ESPERA DE NUESTRO SERVICIO?

50. que siga siendo tan eficiente
51. Atención
52. Respuesta personalizada, rápida, aclaratoria y todo lo que se le pueda añadir a un problema para que desaparezca o mejore...
53. Rapidez y eficacia
54. Un servicio eficaz, rápido, descentralizado y moderno cosa que todavía no se ha conseguido. Existe demasiada burocracia y atavismos del siglo pasado que deben extirparse para poder dar un servicio de calidad.
55. Una gestión eficiente, corrección y consideración a las personas a las que afecta, profesionalidad, implicación, voluntad de hacer que los procedimientos sean transparentes...
56. Solución eficaz a las cuestiones planteadas, sobre todo en bajas/altas laborales y nóminas.
57. Información adecuada, funcionamiento correcto y una agilidad en los trámites que me vea obligado a efectuar.
58. Trato personalizado y correcto
59. Más información
60. Agilidad y entendimiento en los procedimientos, para poder ofrecer un servicio eficiente y acorde con las necesidades del colectivo Universitario.
61. Más eficacia a la hora de gestionar los asuntos.
62. Como su nombre indica, actuar para un uso eficiente de los recursos humanos de la universidad, su contratación, asignación y supervisión de funciones, aplicación de una carrera profesional, etc.
63. Que siga funcionando como hasta ahora
64. Agilidad y eficacia
65. Solución a dudas, problemas, cuestiones del ámbito administrativo relacionadas con nóminas, quinquenios, contratos, etc.
66. Información y respuesta a las consultas que me surjan en el desarrollo de mi trabajo
67. Que me ayude en las gestiones y papeleo
68. Que resuelva los problemas que se me presenten
69. Gestión de la documentación de contratos, bajas maternales, etc.
70. Información, contacto con los usuarios, iniciativas de información a los usuarios, resolución rápida y eficaz de las incidencias. Atención telefónica amable y eficiente
71. Sobre todo, agilidad en la tramitación de los asuntos y claridad en las explicaciones que nos dan (y ambas cosas lo logran cuando depende de ellos).
72. Solución rápida de las cuestiones que se soliciten
73. Atención en temas de contratos, certificaciones, nóminas, etc.
74. La misma eficacia y buen trato que siempre le ha caracterizado
75. Lo mismo que hasta ahora
76. Que me facilite las gestiones referentes a contratación.
77. Información sobre contratos, nóminas...
78. Atención personalizada e información fiable.
79. Lo que están realizando en la actualidad
80. Gestión de trámites en lo relativo a toda la documentación de los trabajadores.
81. Buena atención y gestión de mis trámites y/o contactos.
82. Una gestión rápida y eficaz
83. Atención y profesionalidad
84. Profesionalidad
85. Atención y trato agradable
86. Que me traten con agrado y educación y por supuesto que resuelvan mis consultas.
87. Atención correcta y eficaz
88. Atención amable y puntual
89. Que tengan un horario que me permita resolver mis asuntos. Que el personal sea amable y resolutivo. Que no me pongan pegas. Me faciliten lo que necesite.
90. Obtener información de los distintos puestos de trabajo.
91. Buen trato de los empleados del Servicio. Que tengan procedimientos fáciles para los usuarios
92. Que actúe con diligencia y eficacia. Que los documentos que estén en la web sean actuales y se encuentren fácilmente. Que cada vez se puedan hacer más cosas on line para no desplazarse.
93. Que resuelvan mis dudas y solucien mis problemas

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. Sin dejar de demandar una buena información, profesionalidad y soluciones a las cuestiones planteadas.

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

1. Son unos fieras
2. Mejoraría si cesaran al Sr. Expósito
3. En la web del servicio sería conveniente poder localizar con facilidad las convocatorias y resoluciones de plazas, por ejemplo las de Técnico de Apoyo.
4. Si bien sus instalaciones están bien, necesitarían un mayor espacio, ya que existe poco espacio físico cuando van dos o más personas a realizar gestiones, incluso pueden chocar las sillas de unos y otros.
5. Aprovecho para advertir lo que está sucediendo en la declaración de la Renta del ejercicio 2014 donde existe cierta polémica y preocupación sobre dónde declarar los ingresos y retenciones debidos a los atrasos de 2012 que están en el Certificado de la UEx pero que en distintas consultas realizadas al Ministerio de Hacienda indican que deberían tratarse realmente como ingresos del ejercicio 2014. Esto provoca que no se sepa el modo correcto de proceder: si considerarlos como los tiene declarados la UEx y realizar una complementaria de 2012 o como indica Hacienda en sus respuestas y acumularlo en el ejercicio 2014. Debería haberse consultado a Hacienda previamente y haber declarado esos ingresos en el lugar correcto.
6. Redactar un email informativo periódico.
7. No sé si corresponde exactamente a Recursos Humanos, pero es un problema repetitivo el cobro de complementos retrasados y la problemática con la declaración del IRPF. Existe un vacío si es necesaria la declaración complementaria o no. En algunos casos puede costar más la declaración complementaria y a veces los intereses de demora que el abono del complemento en sí mismo.
8. Quiero destacar el buen trabajo del personal de este Servicio. El trato y la atención es excelente, así como la profesionalidad y el dominio de los temas que desarrollan.
9. Animo a los gestores de la UEx a seguir en la misma línea con este Servicio para el beneficio de la Universidad de Extremadura.
10. Creo que facilitaría su trabajo y ahorraría tiempo a la mayoría de los trabajadores su ubicación en el Campus de Cáceres
11. El problema es Gerencia no el Servicio
12. La información que se proporciona del Servicio es muy limitada, de modo que el usuario muchas veces tiene que pasar por varios puestos hasta que encuentra a quien debe atender su petición.
13. Por otro lado, el Servicio no emplea en absoluto la comunicación con los usuarios a través de correos electrónicos dirigidos al personal de la UEX. Un ejemplo concreto que me ha sucedido: gracias a que conseguí hablar con una persona que lleva el tema del IRPF conocí que el dinero devengado de 2012 (por la parte proporcional de la paga extra suprimida) podía añadirse al borrador de la declaración de 2014, hecho que luego los sindicatos comunicaron a las listas de difusión de la UEX. Sin embargo, el Servicio, que es quien debería haberlo hecho, no dijo nada en absoluto al respecto.
14. Que se informe personalmente y por escrito de las variaciones habidas en nómina, por importe superior a 5 euros, y del motivo que lo origina.
15. Que las solicitudes de cambio de datos que se solicitan a través del portal de servicios sean realizadas al menos en un plazo de un año, pero que al menos se hagan.
16. Siempre me han atendido muy bien.
17. Ninguna
18. La única incidencia fue un retraso de 3 meses en la devolución del importe en nómina por error en la baja laboral, subsanado ya. La atención y amabilidad en el resto de ocasiones excelente.
19. Ninguno.
20. Es necesaria mayor coordinación con las Secretarías de los Centros y los Departamentos en cuanto a altas y bajas del PDI
21. Excesiva burocracia.
22. Afectación y culpabilizar a los departamentos, organismos externos, etc.
23. Dificultad para pedir un certificado de tiempo trabajado, complicación para el que no lo hace todos los días.
24. Suerte ánimo.
25. Página web más clara y ordenada
26. Creo que la gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I. y P.A.S, es demasiado lenta y ello entorpece el buen funcionamiento de las clases y de cuestiones generales y específicas de la administración de los centros y resto de organismos de la UEX.
27. Resulta casi imposible contactar telefónicamente con algunos negociados como PDI. El negociado de oposiciones y concursos del PDI es claramente mejorable, debe mejorarse los procesos de presentación de solicitudes de participación en concursos y asumir más responsabilidades en la resolución de dudas, actualización de la web, gestión de bolsas...
28. Se trabaja muy bien a nivel individual con cada uno de los compañeros del servicio, pero hay un poco de descontrol o falta de organización desde las jefaturas del servicio. Pude ser una cuestión puntual por la novedad de esas jefaturas.
29. La atención telefónica es sumamente precaria. Demasiado tiempo los teléfonos desconectados en horario laboral. Ausencias de determinado personal que no atiende las demandas de compañeros.
30. Tardan muchísimo tiempo en incorporar personal desde que se aprueban los concursos. Los nombramientos no incorporan la remuneración en la nómina de manera inmediata, tal y como debería ser.

SUGERENCIAS O COMENTARIOS

31. Que no se tenga que entregar documentación rutinaria en papel. Parece mentira que en pleno siglo XXI se siga dependiendo del papel y no se aprovechen las ventajas de los servicios telemáticos. Un poco menos de burocracia sería de agradecer.
32. La tramitación para contratos llevada a cabo con Técnicos de Apoyo o Personal Científico Investigador es muy deficiente
33. Hay numerosas deficiencias en el servicio. Aparecen redundancias de procedimientos y en muchos casos incoherencias. Se ha dado en alguna ocasión la circunstancia de cambiar de criterio ante un mismo caso, haciendo perder no solo tiempo y recursos si no dejando a compañeros en una situación personal muy complicada.
34. Sería muy recomendable una normativa clara, eficiente y que recoja los casos que se dan con cierta frecuencia para poder eliminar situaciones desagradables.
35. Hay mucha diferencia entre Cáceres y Badajoz. En Cáceres es más frecuente encontrarse con una mala contestación o que no contesten con precisión un tema común y haya que llamar a Badajoz. Creo que la web necesita una página de preguntas frecuentes en las que se resuelvan temas comunes como la incompatibilidad con otras actividades, la promoción entre categorías, etc. No basta con colgar la normativa
36. Que siga funcionando como hasta ahora
37. Nadie me comunicó que se renovaba mi contrato de PDI, (soy profesor novel) ni que me enviaban mi documentación al centro universitario ni que tenía que devolver la documentación firmada- Yo veía que me seguían abonando la nómina cada mes, por indicaciones de otros compañeros profesores, supe lo que tenía que hacer, pero el Departamento de Recursos Humanos jamás me comunicó nada ni se puso en contacto conmigo. Habían pasado 4 ó 5 meses cuando devolví la documentación
38. Respecto a pregunta 5: debería haber horario de atención de tarde.
39. Respecto a pregunta 10: en realidad no he tenido que tramitar nada con ellos sobre ese asunto.
40. Respecto a pregunta 12 y 14: en realidad no he tenido que tramitar nada con ellos sobre ese asunto, porque soy PDI.
41. Un servicio de gran utilidad para los IPs de proyectos sería avisar con antelación de la finalización de los contratos mediante un correo electrónico.
42. Un aspecto que está funcionando de forma penosa son las 6-7 semanas de media que lleva contratar a una persona, PAS o PCI. Hay contratos con empresas con duración total inferior a ese tiempo. Dado que es una norma definida en la Universidad, es urgente y necesario para que la UEx siga siendo competitiva, simplificar el proceso y reducirlo a un máximo de 10 días.
43. La página web hay que cuidarla un poco más.
44. Para mi es uno de los mejores servicios de la universidad, la atención al público y la agilidad en las tramitaciones son de los mejores.
45. Destaco la labor de María Jesús Garay muy servicial y profesional.
46. Facilidad de contacto. Se resenten los teléfonos.La atención al público es inmejorable. Son profesionales al máximo y superables.
47. Un personal eficiente que necesita más medios.
48. Felicito desde este cuestionario el buen trato recibido siempre de Mónica Pérez y Pepi Vázquez, están siempre dispuestas a ayudar y resolver dudas.
49. La atención siempre es fantástica. Mi enhorabuena.
50. La información en la página web está bastante bien, pero la página es poco intuitiva, cuesta llegar a la información. La información de las listas de espera están actualizadas y eso se agradece porque ya no es necesario ni llamar por teléfono ni acercarse a personal.
51. Presentación telemática de documentación. Mejorar la página de convocatorias, es complicado localizar las convocatorias y las actas.

Comentario: Existe varias sugerencias/comentarios relacionados con la información sobre la declaración del IRPF referente al cobro de la paga extra 2012. Hay sugerencias/comentarios relativos con la amabilidad del personal hacia los usuarios. También hay comentarios sobre mejorar el acceso a la información de la página y el aumento de trámites telemáticos. Las gestiones referentes a trámites con la contratación, altas-bajas, situaciones administrativas,... del P.D.I. genera bastantes sugerencias/comentarios.

8. Conclusiones.

El aspecto mejor valorado del Servicio, 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:

- ✚ La atención y el trato recibidos por parte de su personal? (8,40 sobre 10)

Valoraciones medias:

- ✚ Conocimiento de las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo (6,99 sobre 10))
- ✚ Facilidad para contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet (7,70)
- ✚ Adecuado el horario de atención al público? (7,58)
- ✚ Sus instalaciones se encuentran en buen estado (6,69)
- ✚ Gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex? (7,66)
- ✚ Gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas, prestaciones de la Seguridad Social o Mutualidad equivalente de funcionarios. (7,49)
- ✚ Gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I. (6,98)
- ✚ Tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S. (7,17)
- ✚ Gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I. (6,98)
- ✚ Gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S. (7,24)
- ✚ Valoración Global (7,39)

PUNTOS DÉBILES:

- ✚ En la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo (6,04)
- ✚ La página web se actualiza adecuadamente (6,13)

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 que la página web del servicio progrese en el acceso y aumento de la información, así como en su actualización.

9. Modelo de cuestionario.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS

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-Bueno o Bastante 5-Muy Bueno o Mucho NS-No lo sé



1.	¿Conoce usted las funciones que tiene asignadas el Servicio de Gestión de Recursos Humanos y, de acuerdo con éstas, el trabajo desarrollado por el mismo?	1	2	3	4	5	NS/NC
2.	¿Qué espera de nuestro Servicio? _____						
3.	¿Le ha resultado fácil contactar con este Servicio por teléfono, fax, o a través de internet? (si no lo ha sido, explique por qué en el apartado de Sugerencias)	1	2	3	4	5	NS/NC
4.	¿Cómo valora la atención y el trato recibidos por parte de su personal?	1	2	3	4	5	NS/NC
5.	¿Le parece adecuado el horario de atención al público?	1	2	3	4	5	NS/NC
6.	¿Considera que sus instalaciones se encuentran en buen estado?	1	2	3	4	5	NS/NC
7.	¿Cree que en la página web del Servicio se aporta suficiente información del mismo?	1	2	3	4	5	NS/NC
8.	¿Le parece que esta página web se actualiza adecuadamente?	1	2	3	4	5	NS/NC
9.	Valore las gestiones de este Servicio relacionadas con el pago de la nómina de la Uex.	1	2	3	4	5	NS/NC
10.	Valore la gestión y tramitación de documentos relativos a altas y bajas, prestaciones de la Seguridad Social o Mutualidad equivalente de funcionarios.	1	2	3	4	5	NS/NC
11.	Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso y concursos del P.D.I.	1	2	3	4	5	NS/NC
12.	Valore las tareas de gestión, coordinación y tramitación de la documentación relativa a pruebas selectivas de acceso, concursos y bolsas de trabajo del P.A.S.	1	2	3	4	5	NS/NC
13.	Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.D.I.	1	2	3	4	5	NS/NC
14.	Valore la gestión y tramitación de asuntos relativos a nombramientos, situaciones administrativas, reconocimiento de derechos e incidencias análogas del P.A.S.	1	2	3	4	5	NS/NC
15.	VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	1	2	3	4	5	NS/NC
16.	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 de Gestión de Recursos Humanos		Logo de la unidad
	Fecha: ____	CÓDIGO: PMS_(nombre)	

Plan de Mejoras del Servicio de Gestión de Recursos Humanos de la Universidad de Extremadura

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma

	Plan de Mejoras del Servicio de Gestión de Recursos Humanos		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 de Gestión de Recursos Humanos		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							
...							