



ANEXO III: INFORME DE RESULTADOS DEL GRUPO DE DISCUSIÓN

INFORME: GRUPO DE DIFUSIÓN - DGE

<i>Estructural/Unidad</i>	<i>Reunión con miembros de diferentes Delegaciones de Estudiantes de Centros</i>
Nº Informes	08/2017
Fecha	28 de noviembre de 2017
Referencia	IGG

A. DESARROLLO

El 28 de noviembre de 2017 a las 9:30h en la Sala de Juntas de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva se mantuvo una reunión con miembros de las Delegaciones de Estudiantes (DE) de varios Centros de la Universidad de Granada.

Su **objetivo** es establecer vías de colaboración para conocer la opinión del estudiantado sobre la gestión de los servicios de apoyo a la comunidad universitaria.

Al comienzo de la reunión se les proporcionó a los presentes una **hoja informativa** (se aporta al final del informe) con un pequeño resumen de la valoración de la Encuesta General así como información sobre la duración del debate de difusión, intervinientes, y ciertas orientaciones que facilitasen el transcurso de la misma.

En dicha reunión estuvieron tres estudiantes que a lo largo de la misma expresaron su punto de vista, perspectiva, valoración y situación vivida de cada una de las preguntas que fueron formuladas en la sesión así como todas aquellas en las que pudo ir derivando la conversación.

La sesión fue grabada en soporte audiovisual, con la autorización de los participantes, para poder completar el informe con la mayor fidelidad posible.

La intención es mantener reuniones al menos dos veces al año para tratar sobre diversas cuestiones que nos preocupan y son de importancia para que nos aporte otra visión y alternativas. En esta reunión nos basamos en el Ítem nº6 de la encuesta general de la UGR “**El tiempo de espera para recibir atención personalizada (presencial, telefónica y/o electrónica) es adecuado**” cuyo valor medio ha sido de 6,52

A continuación se recogen las preguntas formuladas, las respuestas y en ciertos casos una posible solución o alternativa a valorar.

Nota: *Todo lo volcado en este informe se corresponde con las opiniones vertidas por los propios estudiantes en dicha reunión sin que dichos comentarios hayan sido tratados por la UCIP.*



Pregunta N°	Respuesta
<p>N°1: Además de la secretaría de tú centro, ¿qué otros servicios administrativos habéis utilizado o utilizáis con más frecuencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Del complejo Administrativo Triunfo: ORIC (a la hora de hacer movilidad), Inclusión y Diversidad - Comedores Universitarios - Deportes (el primer año de estudio) - Servicio de Asistencia Estudiantil (como miembro del PIE) y a los trabajadores sociales - Servicio de Asociacionismo - Centros: Biblioteca, Departamentos, Laboratorios (por las prácticas) y Conserjerías
<p>N°2: ¿Qué valoración haríais de los mismos? Teniendo en cuenta que las expectativas van a ser diferentes en cada uno de ellas (Conserjerías vs Laboratorios) Teniendo en cuenta que no son valoraciones generales, sino opiniones personales</p>	<p>Las conserjerías son importantes ya que para las DE son un punto de contacto y de coordinación para fijar carteles informativos y se valora una actitud de disponibilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conserjería F. Farmacia: valoración muy positiva - Conserjería ETS de Ingeniería de Edificación: no se obtuvo una respuesta proactiva y se tuvo dificultad a la hora de saber ubicar la cartelería. - Mantenimiento F. Farmacia: buena valoración
<p>N°3: Uno de problemas que se han detectado son las colas en periodos concretos, como por ejemplo matrícula, cambios de grupo, alteración... ¿Qué idea tenéis sobre este asunto y que alternativas se os ocurren? Contad experiencia propia/personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría ETSI Caminos, Canales y Puertos: al gestionar solamente una titulación no hay colas. - Secretaría F. Ciencias de la Educación: al tener muchas titulaciones y solapamiento entre las mismas, tiene problemas en el proceso de matriculación. Gestión complicada por lo que se generan muchas colas. - Secretaría F. Farmacia: muchas colas. En breve espacio de tiempo son muchas las gestiones a realizar (erasmus, cambio de grupo, alteración matrícula, situaciones especiales que no se pueden resolver vía online). - En tales periodos, las citas online se agotan y tienes que ir justo en la apertura del centro a coger cita en la máquina. - Las colas provocan que tengas que perder clase, coincidencia horaria e incluso habiendo cogido la cita en un horario favorable, el retraso en la resolución de los trámites provoca que finalmente te pierdas clase. - F. Farmacia: se ha puesto un becario Ícaro en la secretaría para hacer ciertos trámites. - En Universidad de Cádiz a través del Acceso Identificado podías mandar consultas generales, específicas e incluso adjuntar documentación mediante el uso de un buzón de consulta <p>Posible alternativa (opinión dada por los estudiantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema de citas de CIGES y las pantallas mejoraron la situación de años atrás, aun así sigue habiendo colas. - Situación: Concentración de trámites en septiembre, octubre y febrero. - Posibilidad de añadir un plus de horas de tarde - Poner las citas de manera que la recogida de títulos sea a partir de una fecha u hora concreta para evitar que sea justo en picos de matriculación - Posibilidad de ampliar el plazo para coger citas online de CIGES



	<p>(ahora son 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de que ciertos trámites “minoritarios” tipo entregar Credibus lo hicieran becarios - Buzón de consulta
<p>Nº 4: A nivel de la UGR se está impulsando la administración electrónica, lo cual debería acelerar los trámites, ¿vosotros la usáis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Secretaría ETSI Caminos, Canales y Puertos: se aprecia desconocimiento por parte del personal - Secretaría F. Farmacia: se ha usado en ciertas ocasiones pero resulta complicado y tedioso. En Erasmus el trámite de la obtención de la firma digital es muy complejo. Me la instaló un trabajador de la secretaría. - En la F. Farmacia existe un correo destinado a consultas que son contestadas inmediatamente o al día siguiente, pero en periodos de afluencia el tiempo de demora. A pesar de esto hay poco conocimiento de la existencia de dicho correo. - Lo ideal para hacer una movilidad Erasmus es ser muy sistemático con los trámites administrativos, por lo tanto no es necesario hacer colas, y que esté todo cerrado antes de irse a comenzar la estancia. <p>Posible alternativa (opinión dada por los estudiantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - En Erasmus poner un plazo anterior al comienzo de las clases para evitar solapamiento en fechas y trámites con el resto de estudiantes.
<p>Nº 5: ¿La realización de los procedimientos electrónicos le ha resultado fácil?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si resulta fácil, pero para los trámites más complicados o complejos, el trato directo personal en la secretaría resulta más fiable - La Evaluación Única Final se hizo presencial por ser fuera de plazo y fue concedida un mes más tarde de su presentación <p>Posible alternativa (opinión dada por los estudiantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar a los estudiantes sobre que trámites pueden hacer a telemáticamente. - La información no llega o no de manera efectiva. Además hay demasiada información. - Posibilidad de hacer campañas originales, llamativas que llamen la atención
<p>Nº 6: ¿Entre los miembros de la DGE tenéis grupo de whastApp? ¿Son vías donde se difunde información?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si, hay muchos grupos. - Existe la figura de Delegados de Clase como nexos con la DGE y si a los mismos se le diera la garantía de que al final de año se le da un crédito probablemente sea un aliciente positivo. - Desconocimiento de la mayoría de los estudiantes de la guía del estudiante, ya que contiene demasiada información y finamente no se lee. <p>Posible alternativa (opinión dada por los estudiantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desde la DGE de la F. de Farmacia se van a hacer unos videos de YouTube explicando las diferentes tareas que se pueden realizar telemáticamente.
<p>Nº 7: Lo que busco en la web/guía ¿lo encuentro?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Antes cuando la guía del estudiante estaba en papel todo el mundo la compraba, pero ahora online hay mucha información y dificultad para encontrar exactamente lo buscado. - ETSI Caminos, Canales y Puertos: dificultad para encontrar quien es el profesor de cada asignatura, el horario, coordinador...
<p>Nº 8: El portal de grados.ugr.es ¿lo conocéis?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si, pero no está actualizado en muchos casos
<p>Nº 9: Este año ha habido problemas en las secretarías con</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fatal, la respuesta recibida era “no lo sé”, “vente mañana”, “si te han dicho eso, será lo correcto”



<p>el pago de la bonificación de la Junta de Andalucía, ¿Cómo lo habéis vivido? ¿Qué opinión tenéis al respecto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La información llegó por Swad. Fue un descontrol. - Swad no es oficial, es Prado. - Parte de las colas de este año ha podido ser debido a este tema de las bonificaciones. - En F. Farmacia Prado no se usa o comienza a usarse al principio del curso académico y luego se pasa a Swad. - Hay desconocimiento absoluto del uso de Prado - La información de la bonificación llegó tarde y el conocimiento por parte de la DGE fue anterior al resto de personal de la UGR encargado directamente en el trámite. - La solicitud de la matrícula fue a finales de junio y lo de las bonificaciones fue más o menos en paralelo. <p>Posible alternativa (opinión dada por los estudiantes):</p> <ul style="list-style-type: none"> - El problema es que la información no llega, debería ser más accesible y más fácil
<p>Nº 10: El personal que trabaja en los distintos centros/unidades/servicios ¿qué sensación os da? ¿Os causa empatía? Y el trato, amabilidad, seguridad sobre los temas tratados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ETSI Caminos, Canales y Puertos por la tarde: desconocimiento de la ubicación de las llaves de los tablonos. Mejor hacer ciertos trámites por la mañana. - Lo que los estudiantes más valoran es la rapidez y la eficacia. Pero también se valora que el personal sea cordial, agradable en el trato e información clara y precisa.

Conclusiones transmitidas a los presentes al final de la reunión: Desde la Unidad de Calidad agradecemos la participación y disponibilidad y nos gustaría recibir vuestras experiencias, dificultades encontradas sobre la gestión administrativa de los servicios de apoyo, así como mantener este tipo de reuniones en el tiempo.

Posibilidad de que en próximas reuniones intervengan colectivos de necesidades especiales y conocer el tema a debatir con anterioridad a la reunión.

Tras la reunión la UCIP ha valorado todas estas cuestiones y se extraen las siguientes conclusiones:

- Posiblemente una de las causas de las colas generadas en diversas secretarías ha podido ser motivado por las bonificaciones de la Junta de Andalucía. Al ser el primer año la gestión de la información no ha sido la más eficiente.
- Estudiar formas de canalizar la información a través de las distintas vías y potenciar el uso de las vías de comunicación “oficiales”.
- Revisión de las webs con información clara y concisa.



HOJA INFORMATIVA GRUPO DE DISCUSIÓN CON REPRESENTANTES DEL ESTUDIANTADO DE LA UGR SOBRE EVALUACIÓN DE SERVICIOS

Presentación

Desde hace varios años, la Universidad de Granada, en su afán de mejora continua de los Servicios Administrativos ofrecidos a la Comunidad Universitaria han ido recabando la opinión de los mismos de las personas usuarias.

Durante varios años los distintos servicios y/o Unidades administrativas de la UGR lanzaron Encuestas propias con el fin de recabar información que les permitiera mejorar en la prestación del servicio. Estas encuestas inundaban los buzones de correo de la Comunidad Universitaria, por lo que en 2015 desde la UCIP (por aquel entonces Vicerrectorado de Calidad) se realizó una reestructuración de este área y se lanzó (en abril de 2016) una ENCUESTA GENERAL DE SERVICIOS. Dicha encuesta abarca casi todos los servicios que actualmente hay en la UGR (quedan algunos servicios que siguen teniendo su propia encuesta por diversos motivos operacionales y/o estadísticos).

Los datos obtenidos hasta la fecha por dicha Encuesta General nos han dado un incremento significativo en las respuestas obtenidas por parte de los alumnos, obteniendo más de 3500 encuestas de satisfacción contestadas por el estudiantado (1696 en 2017, 1830 en 2016), si bien es un dato importante, teniendo en cuenta el número de estudiantes matriculados en la UGR, los estudiantes que han valorado algún servicio de la UGR en estos 2 últimos años no pasan del 5% del total de estudiantes, es por este motivo por lo que desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva (UCIP) queremos poner en marcha otros métodos para la obtención de la opinión de los estudiantes en relación a los servicios administrativos ofrecidos por la UGR.

Queremos reunirnos con un grupo de representantes de los estudiantes para que nos aporten información sobre aspectos a mejorar, teniendo en cuenta las posibles quejas que les han podido transmitir sus compañeros y compañeras sobre los servicios administrativos de la UGR. La información que se extraiga de dichas reuniones será presentada ante los diferentes responsables de las unidades, así como ante la gerencia mediante un informe anual que será público y que esperamos que consiga, en la medida de las posibilidades, cumplir con las expectativas de los estudiantes de la UGR.

Las actuaciones de este grupo de trabajo versarán sobre ASPECTOS ADMINISTRATIVOS (por ejemplo, para el reconocimiento de créditos, se debe realizar una solicitud en la secretaría del centro, pero la resolución corresponde a una comisión docente, en este caso no podemos incidir sobre el trabajo de la comisión docente, pero si sobre el trámite administrativo de la solicitud, la profesionalidad, tiempos de espera...)



UNIVERSIDAD DE GRANADA

Estas reuniones tendrán las siguientes características:

Duración

La duración de esta reunión no será superior a 90 minutos.

Intervinientes

Los moderadores de esta reunión son **José Claudio Gil Reyes** (Responsable del Área de Evaluación de los Servicios de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva) y **Víctor Medina Cuenca** (Personal de Evaluación de los Servicios de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva)

La **Secretaría** de este grupo de trabajo es **Inés García Gutiérrez** (Personal de Evaluación de los Servicios de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva)

Orientación

Para el buen funcionamiento de este grupo de trabajo se deberán tener en cuenta las siguientes orientaciones:

- Las opiniones se realizarán de la manera más simple posible, evitando argumentos rebuscados.
- En la medida de lo posible se realizarán las intervenciones con un lenguaje claro y pausado. Siendo concisos.
- Se debe respetar al moderador del grupo cuando de o quite el turno de palabra.
- Se deben respetar las opiniones de los demás.
- En la medida de lo posible, intentar evitar los análisis o conclusiones repetitivas.