



	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría Facultad de Educación		
	Fecha: 06/04/2017	CÓDIGO: PMS Secretaría (Facultad de Educación)	

Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría de la Facultad de Educación de la Universidad de Extremadura



Elaborado por: Comisión de Calidad del Centro Fecha: 06/04/2017	Revisado por: Comisión de Calidad del Centro Fecha: 1/06/2017	Aprobado por: Junta de Centro Fecha: 15/06/2017
Firma 	Firma 	Firma 

	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría de la Facultad de Educación		
	Fecha: 06/04/2017	CÓDIGO: PMS Secretaría (Facultad de Educación)	



1.- ACCIONES DE MEJORA.

Acciones de Mejora							
	Descripción	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades o servicios implicados	Otros comentarios
1	Divulgación de datos identificativos y servicios que presta la Secretaría	Administradora	2 meses	Folletos, marca-páginas, pins, etc	Por determinar	Reprografía, Decanato, Delegado y Subdelegado alumnos	Objetivo: ofrecer un acceso más fácil a la información y de manera más atractiva involucrando al Consejo de Alumnos
2	Publicitar información relevante y actualizada no sólo en la TV ubicada en la ventanilla de la Secretaría, sino también en la que está situada en la entrada del Edificio Principal	Administradora	1 mes	Conexión de la segunda TV		Conserjería	Compromiso de actualización permanente en ambos puntos de información
3	Ubicación de un enlace directo de la Carta de Servicios de la Secretaría en la web	Administradora José Hurtado	2 semanas			Medios Audiovisuales	Facilitar a los alumnos el acceso rápido a la Carta de Servicios
4	Solicitar nueva cuenta de correo electrónico para que los alumnos contacten directamente con la Secretaría	Director Servicio de Informática	1 mes			Servicio Informática	Evitar que se colapse el correo institucional, especialmente en período de matrícula, continuando así con el compromiso actual de contestar en 24h

5	Incluir el teléfono directo de Secretaría en la información de la web	Administradora José Hurtado	1 semana			Medios Audiovisuales	Por error aparecía el de Conserjería
6	Propuesta nuevo horario de tarde en Secretaría: Opción a) lunes y miércoles u opción b) martes y jueves, ambas en horario de 15:45h a 19:00h	Gerente	Por determinar	Autorización de Gerencia		Otros centros en los que los alumnos también demandan una ampliación del horario de tarde	Por segundo año consecutivo, los alumnos demandan una ampliación del horario de tarde. Con esta propuesta se da cobertura a la mayoría de alumnos posible al disponer de cuatro descansos en cada una de las tardes
7	Proponer a los alumnos veteranos su colaboración en la atención telefónica y presencial informando del proceso de matrícula y evitando así cualquier posible queja por saturación de llamadas. Por este servicio se le reconocerían "créditos por otras actividades" según consta en la normativa correspondiente.	Administradora	Próximo período de matriculación	Divulgación a través de la web, tablones y/o folletos informativos	Por determinar	Decanato	Ante la imposibilidad de una atención telefónica continuada por parte del personal de la Secretaría en el período de matrícula, esta propuesta nos parece apropiada dado que el coste es cero y el resultado puede ser positivo
8	Solicitar un buzón o foro de sugerencias para que los administradores de Centro puedan plantear dudas relativas a la aplicación de las distintas normativas.	Gerente Director de la UTEC	Por determinar			Resto de Centros	De esta forma se podría crear una especie de FAQ de gran utilidad para los Centros a la hora de tomar decisiones y que estas fueran comunes ante un mismo trámite.
9	Reorganización de la web de la Facultad de Educación	Administradora	2 meses			Decanato/Medios Audiovisuales	Acceso a la web de forma más intuitiva

	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría de la Facultad de Educación		
	Fecha: 06/04/2017	CÓDIGO: PMS Secretaría (Facultad de Educación)	

10	Propuesta de otra fecha para la realización de encuestas (probablemente abril).	Director de la UTEC	Próximo año			Resto de Centros	Debido al volumen de alumnos de 1º que se recibe cada año, convendría que respondiesen a la encuesta una vez hayan tenido contacto con la Secretaría en más ocasiones que el propio proceso de matrícula, con los inconvenientes que ello conlleva, aportando así una visión más amplia de los servicios que reciben.
----	---	----------------------------	-------------	--	--	------------------	---

	Plan de Mejoras del Servicio de Secretaría de la Facultad de Educación		
	Fecha: 06/04/2017	CÓDIGO: PMS Secretaría (Facultad de Educación)	

2.- SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA.

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