





UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación de la Universidad de Extremadura (Curso 2016/2017)

Elaborado por: José Luis Bonal Zazo (Responsable del SGIC) Fecha 05-04-2017	Revisado por: María Jesús Salas Olgado (Administradora del Centro) Fecha: 07-04-2017	Aprobado por: <i>Pendiente de aprobación por la Junta de Facultad</i> Fecha
Firma  Fdo. José Luis Bonal Zazo (Responsable del SGIC)	Firma  Fdo. María Jesús Salas Olgado (Administradora del Centro)	Firma


	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

PLAN DE MEJORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. Curso 2016/2017.

Este documento es resultado del trabajo de análisis realizado por los miembros del Grupo de Mejora de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y Comunicación, integrado por las siguientes personas:

- D^a. María Jesús Salas Olgado. Administradora del Centro y coordinadora del Grupo
- D^a. María Luisa Bermejo Sánchez. Puesto base
- D. José Antonio Fernández de Tejada Hernández. Jefe de Negociado de Asuntos Generales
- D. Jorge Caldera Serrano. Secretario académico
- D. José Luis Bonal Zazo. Responsable de calidad

Badajoz, 2017

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

Contenido

1. Introducción	4
2. Valoración general del proceso	4
3. Valoración de los resultados.....	6
4. Acciones de mejora	7
5. Cronograma de actuación	9
6. Seguimiento de acciones de mejora	10

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

1. Introducción

En el marco de las acciones llevadas a cabo para conseguir los objetivos de la Política de Calidad de la UEx se encuentra el análisis de los resultados de las Encuestas de Satisfacción de los Usuarios con las Secretarías de los Centros de la Universidad.

En el caso de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación el análisis de los datos proporcionados por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC) ha sido realizado por un grupo de mejora integrado por la Administradora del Centro, el Personal de la Secretaría, el Secretario Académico y el Responsable de Calidad.


El trabajo se ha desarrollado en cinco grandes fases:

1. Elaboración de un informe específico de satisfacción de los estudiantes con la Secretaría de la Facultad. El informe se ha elaborado a partir del informe general de la Universidad y de los datos de las encuestas, ambos proporcionados por la UTEC.
2. Análisis individual del informe anterior por cada uno de los miembros del grupo de trabajo.
3. Análisis conjunto del informe anterior en una sesión de trabajo celebrada el 4 de abril de 2017. En dicha sesión se identificaron las posibles acciones de mejora a emprender, así como los responsables de dichas acciones.
4. Elaboración de un borrador del plan de mejora de acuerdo al modelo facilitado por la UTEC y distribución entre los miembros del grupo de mejora.
5. Recogida de comentarios y elaboración del plan de mejora definitivo para su presentación a los órganos de gobierno de la Facultad.

El plan de mejora será sometido a la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad para su aprobación y posteriormente se presentará ante la Junta de Facultad.

2. Valoración general del proceso

El proceso de recogida de información en la Facultad se desarrolló sin ninguna incidencia notable. Para ocasiones posteriores, se plantea el objetivo de intentar incrementar el número de cuestionarios recogidos con el fin de aumentar el nivel de confianza en la respuesta. No obstante, para calcular el tamaño muestral óptimo, se ha considerado como tamaño poblacional de la Facultad el número total de alumnos matriculados en las enseñanzas de Grado y Máster el 17 de noviembre de 2016, sin embargo no se ha

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	


tenido en cuenta que existe un importante número de alumnos matriculados en asignaturas semipresenciales, los cuales no han participado en el proceso. Por esta razón, para calcular el tamaño muestral de forma precisa, es conveniente tener en cuenta la existencia de alumnos semipresenciales. Este hecho se pondrá en conocimiento de la UTEC para intentar corregirlo en cursos posteriores.

En cuanto al cuestionario, el grupo de mejora acuerda proponer a la UTEC la revisión del mismo para introducir, si se estima oportuno, los siguientes cambios:

1. Modificar el orden de las preguntas, con el fin de agrupar aquellas preguntas que están relacionadas por su contenido. Se considera que, de este modo, será más fácil para el alumno dar una respuesta y, por tanto, la fiabilidad será mayor. De forma específica, se propone el siguiente orden para las seis preguntas indicadas a continuación:
 - ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por ventanilla?
 - ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por ventanilla?
 - ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por teléfono?
 - ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por teléfono?
 - ¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por correo electrónico?
 - ¿Cómo valora el tiempo de espera en respuesta a sus consultas por correo electrónico?
2. La pregunta número 5 (*¿Consulta de forma habitual la información disponible en los tabloneros y en la web del Centro?*) está centrada, sobre todo, en los hábitos del alumno y no depende de la actividad de la Secretaría. Es decir, la Secretaría puede difundir correctamente la información en los tabloneros o en la web y, sin embargo, los alumnos pueden no consultar los tabloneros ni la web.

Por esta razón se considera conveniente valorar la pregunta sólo como referente de los hábitos de consulta de información de los alumnos. En este sentido tal vez sería conveniente modificar la pregunta y las opciones de respuesta para convertirla en una pregunta de respuesta múltiple que permita valorar las preferencias de los alumnos para obtener información. Podría ser una pregunta del siguiente tipo:

- ¿Cuál es el medio preferido para recibir información de la Secretaría? (puede indicar varias opciones)
 - ☐ Los tabloneros de anuncios
 - ☐ La página web
 - ☐ El correo electrónico

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

Otra posibilidad sería cambiar el enunciado de la pregunta para centrarla en el objeto (la información publicada) y no en el sujeto (el alumno). Aunque ya existen dos preguntas posteriores sobre la información publicada en la página web.

3. En las preguntas relacionadas con la facilidad de contacto por ventanilla, correo electrónico y teléfono (2, 3 y 4) tal vez sería conveniente añadir alguna aclaración para precisar el sentido de la pregunta. Por ejemplo:

- *¿Le resulta fácil contactar con la Secretaría por ventanilla? (está bien señalizada, bien ubicada y cuenta con un horario adecuado)*

3. Valoración de los resultados


Los resultados obtenidos permiten apreciar claramente los puntos fuertes y débiles de la Secretaría de la Facultad.

Los aspectos mejor valorados son los relacionados con la atención de presencial (corrección en el trato, facilidad de acceso a través de ventanilla y resolución de dudas o consultas).

Por el contrario, los aspectos peor valorados son los relativos al tiempo de espera en las consultas realizadas por teléfono y por correo electrónico. Es preciso señalar que desde la jubilación de la anterior Administradora del Centro la Secretaría cuenta con una persona menos. Este hecho puede condicionar la atención telefónica en los momentos de mayor actividad. Por otra parte, el número de alumnos se ha incrementado durante los últimos cursos académicos: en el curso 2016-2017 se alcanzó el máximo número (634 alumnos). Asimismo, la puesta en marcha del nuevo grado en Periodismo, prevista para el curso 2018-2019, previsiblemente agravará el problema. Por las razones expuestas resulta necesario reforzar el servicio con más personal, más aún teniendo en cuenta la ubicación física de la Facultad, alejada del Campus, lo que hace que la Secretaría, para dar un servicio adecuado al alumno, deba atender cuestiones que no son solamente de la gestión académica del Centro.


En cuanto a la atención por correo electrónico, en la Carta de Servicios de la Secretaría se establece que el plazo máximo de respuesta es de 48 horas (aunque generalmente la respuesta se da en un plazo menor).

De acuerdo a los aspectos indicados se han indicado las acciones de mejora que se relacionan en la siguiente tabla. La mayoría de ellas son acciones que se realizan en la Facultad y no implican coste alguno. Muy pocas acciones afectan también a otras unidades como la UTEC o la Gerencia.


	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

4. 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	Actualización del contenido de la Carta de Servicios de la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> Administradora Responsable de calidad 	01-09-2017 31-12-2017	Recursos propios del Centro	-		
2	Mejorar la difusión de la Carta de Servicios de la Secretaría (difusión en Aulas, Conserjería y Biblioteca)	<ul style="list-style-type: none"> Administradora Responsable de calidad 	01-01-2018 31-01-2018	Recursos propios del centro	-		
3	Sesión informativa sobre los servicios de la Secretaría para los alumnos de primer curso.	<ul style="list-style-type: none"> Administradora Secretaría Decanato 	Primer mes del curso académico	Recursos propios del centro	-		
4	Creación de una sección de preguntas frecuentes (FAQ) sobre los servicios de la Secretaría en la página web del Centro.	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría Responsable de calidad Decanato 	01-05-2017 31-05-2017	Recursos propios del centro	-		
5	Solicitud de una plaza de auxiliar administrativo a la Gerencia de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> Administradora 	01-05-2017 31-05-2017	Dotación de personal	Gastos de dotación de personal	Gerencia	
6	Establecimiento de un protocolo de atención telefónica para el personal de Conserjería	<ul style="list-style-type: none"> Administradora 	01-05-2017 31-05-2017	Recursos propios del centro	-		Esta acción se plantea como medio de apoyo al personal de Secretaría en la resolución de consultas telefónicas de gestión académica.


	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

7	Publicación sistemática de información dirigida a los alumnos por tres medios: tabloneros de anuncios, correo electrónico y noticias de la página web.	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora • Decano 	01-05-2017 31-05-2017	Recursos propios del centro	-		En la actualidad la información se difunde, sistemáticamente, por dos medios: tabloneros de anuncios y correo electrónico.
8	Revisión de la sección de Secretaría de la página web de la Facultad.	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora • Secretaría • Decano • Responsable de calidad 	01-01-2018 31-03-2018	Recursos propios del centro	-		En la actualidad se está llevando a cabo una revisión sistemática de la página web del Centro.
9	Actualización de los datos del PAS en la página web de la Facultad.	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora • Decano • Responsable de calidad 	01-06-2017 30-06-2018	Recursos propios del centro	-		
10	Solicitud de revisión del cuestionario de evaluación empleado.	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora • Responsable de calidad 	01-06-2017 30-06-2018	Recursos propios del centro	-	UTEC	

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

5. Cronograma de actuación

Acción	2017										2018	
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Enero	Febrero	Marzo
5. Solicitud de una plaza de auxiliar administrativo a la Gerencia de la Universidad.												
6. Establecimiento de un protocolo de atención telefónica para el personal de Conserjería												
7. Publicación sistemática de información por: tablonerías, correo electrónico y noticias de la página web.												
4. Creación de una sección FAQ sobre los servicios de la Secretaría en la página web del Centro.												
9. Actualización de los datos del PAS en la página web de la Facultad.												
10. Solicitud de revisión del cuestionario de evaluación empleado.												
3. Sesión informativa sobre los servicios de la Secretaría para los alumnos de primer curso.												
1. Actualización del contenido de la Carta de Servicios de la Secretaría												
2. Mejorar la difusión de la Carta de Servicios de la Secretaría (difusión en Aulas, Conserjería y Biblioteca)												
8. Revisión de la sección de Secretaría de la página web de la Facultad.												

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación		FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA COMUNICACIÓN
	Fecha: 06-04-2017	CÓDIGO: PMS_FCDyC	

6. Seguimiento de acciones de mejora

El seguimiento se llevará a cabo tras la finalización del período de implantación de las acciones propuestas, en abril de 2018.

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.