
	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado		Logo de la unidad
	Fecha: 29 de marzo de 2017	CÓDIGO: PMS_ (nombre)	

Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado de la Universidad de Extremadura

Elaborado por: Rosa Hinojal Gijón ADMINISTRADORA	Revisado por: Carolina Bringas Molleda RESPONSABLE DE CALIDAD	Aprobado por: Carolina Bringas Molleda RESPONSABLE DE CALIDAD
Fecha: 29 de marzo de 2017 Firma	Fecha: 30 de Marzo de 2017 Firma	Fecha: 30 de Marzo de 2017 Firma




	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado		Logo de la unidad
	Fecha: 29 de marzo de 2017	CÓDIGO: PMS_ (nombre)	

1.- ACCIONES DE MEJORA.

Plan de Mejoras elaborado a partir del Informe de satisfacción de los Estudiantes con la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado.

	Descripción	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Otros comentarios (ALEGACIONES)
1	<p>Puesta de manifiesto la falta de conocimiento de todos los servicios que presta nuestra secretaría manifestado por los estudiantes en las encuestas proponemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistir y contribuir en las Jornadas de Bienvenida organizadas por el Centro a principios de curso para informar a los estudiantes de nuevo ingreso de los servicios que prestamos, de la carta de servicios y de cómo acceder a la información de la secretaría publicada en la web del Centro. 	Administradora	A lo largo de todo el curso Especialmente a principios del mismo.	<p>Consideramos que la información que hay de la Secretaría en la página web del Centro es bastante completa. Además está constantemente en actualización. Igualmente se manda con antelación información masiva a través de su mail a todos los alumnos sobre los plazos y trámites administrativos, que también se publican en el tablón de secretaría.</p> <p>A lo largo de este curso se ha mantenido dialogo fluido con los representantes de alumnos de este Centro.</p>
2	<p>Sobre la utilización del correo electrónico, informar en las Jornadas de Bienvenida de cómo acceder a la secretaría por este sistema. Pedir colaboración de los delegados de grupo para que distribuyan esta información entre sus compañeros.</p> <p>Actualizar este dato en la carta de servicios del Centro.</p>	Administradora.	A lo largo del curso	<p>Los datos de cómo acceder a la secretaría del Centro se encuentran a disposición de los alumnos en la web del Centro y en el cartel informativo que se encuentra en la entrada de secretaría.</p>
3	<p>En relación a la valoración de los estudiantes sobre el tiempo de espera a las consultas realizadas por mail, tal como alegamos, tratamos de responder a todas las peticiones el mismo día. Sin embargo, debido a que algunas de ellas, con el objetivo de agilizar los trámites, los resolvemos vía telefónica, se procederá a realizarlas siempre siguiendo el procedimiento hecho por los alumnos.</p>	Administradora, jefa de negociado.	A lo largo del curso	<p>En la actualidad se procura resolver todos los correos el mismo día en el que se reciben, con lo que mejorar el tiempo de respuesta es complicado. No obstante, en algunos casos, con el objetivo de agilizar los trámites, se informa de su resolución</p>

	Plan de Mejoras de la Secretaría de la Facultad de Formación del Profesorado		Logo de la unidad
	Fecha: 29 de marzo de 2017	CÓDIGO: PMS_ (nombre)	

	Descripción	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Otros comentarios (ALEGACIONES)
	Es decir, si realizan la petición vía email, responderles siempre por ese sistema. De este modo, quedará constancia del momento de respuesta			telefónicamente.
4	Sobre el tiempo de espera a las consultas realizadas por teléfono, se pretender aumentar en una línea telefónica la información al público.	Personal de secretaria	A lo largo del curso	En la actualidad contamos con un número de atención al usuario y se atienden todas las llamadas entrantes. En periodo de matrícula se han atendido alrededor de sesenta llamadas diarias. Se establecen turnos rotatorios entre el personal de secretaria para que el teléfono esté constantemente atendido sin merma de la atención a través de ventanilla.