




| | | | |
|---|---|--------------------|---|
|  | Plan de Mejoras del Servicio Secretaría de FCCEE | |  |
| | Fecha: 30 – 3 - 2016 | CÓDIGO: PMS_SFCCEE | |



Plan de Mejoras de Secretaria de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura

| | | |
|--|---------------------------------------|--------------------------------|
| Elaborado por: Personal de Secretaría FCCEE | Revisado por: Administrador Centro | Aprobado por: Responsable SGIC |
| Fecha: 30-3-2017 | Fecha: 7-4-2017 | Fecha: |
| Firma | Firma | Firma |



| | | | |
|---|---|--------------------|---|
|  | Plan de Mejoras del Servicio Secretaría de FCCEE | |  |
| | Fecha: 30 – 3 - 2016 | CÓDIGO: PMS_SFCCEE | |

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 | Eliminar las ventanillas de secretaría | Administrador Centro | 30-Julio-2017 | | 1.000 € | Vicedecanato de infraestructuras | Objetivo: facilitar la atención a los alumnos/as, para estar sentados junto a los alumnos/s |
| 2 | Participación en jornadas de bienvenida de inicio de curso | Administrador Centro | Inicio Curso 2017- 2018 | Material de presentación | 0 € | Equipos de Secretaría, Secretario Académico Facultad | Objetivo: mejorar el conocimiento de los alumnos/as de los servicios que se les proporcionan desde Secretaría del Centro. |
| 3 | Reunión cuatrimestral con Consejo de Alumnos y Decanato. | Decanato | Diciembre y Marzo de cada curso. | Acta de conclusiones sobre áreas de mejora conjunta | 0 € | Administrador Centro y RSGIC | Objetivo: mantener una comunicación fluida y permanente con los alumnos y sus representantes para atender aquellos aspectos que sean percibidos como áreas de mejora. |
| 4 | Mejora de comunicación con Secretaría: <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación a través de Wasapp - Comunicación a través de Teléfono - Comunicación a través de mail, o redes sociales, etc. | Secretario Académico y Administrador | 30-Julio-2017 | Mejora de procesos internos. | 0 € | RSGIC | Analizar la sistemática a seguir para impulsar y facilitar la comunicación: 1.- Canales ya existentes en facultad. 2.- Cambio en algunas funciones de Secretaría. Objetivo: Comunicación más ágil y fluida con alumnos/as |
| 5 | Mejora canales de quejas y | Secretario | 30-Julio-2017 | Mejora de procesos | 0 € | RSGIC | Además del buzón de sugerencias |

| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
|  | Plan de Mejoras del Servicio Secretaría de FCCEE | |  |
| | Fecha: 30 – 3 - 2016 | CÓDIGO: PMS_SFCCEE | |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|------------|---|-----|---|--|
| | sugerencias | Académico y Administrador | | internos. Mas comunicación | | | de nuestra web, incorporar un buzón de quejas y opiniones que apareciera en la página principal, donde pudiéramos leer las quejas de los alumnos sobre cualquier aspecto de nuestro servicio |
| 6 | Personalización de la relación Secretaría y Alumnos/as | Administrador Centro | 30-5-2017 | | 0 € | Equipos de Secretaría, RSGIC | Objetivos: 1.- Incorporar una fotografía de cada uno de los funcionarios de secretaría en la página web para identificarnos por nuestro nombre, correo electrónico y teléfono. 2.- Identificación en cada mesa del nombre de cada funcionario |
| 7 | Manual de servicios ofrecidos | Administrador Centro/ RSGIC | 31-12-2017 | | 0 € | Decanato | Elaboración de un manual, tanto en papel como electrónico, de los procesos básicos que se elaboran en la secretaría, que sirva de guía a los alumnos a lo largo del año |
| 8 | Simplificación administrativa | Administrador y RSGIC | 30-12-2017 | Mejora de procesos internos. Mas comunicación | 0 € | Equipos de Secretaría, RSGIC | No pedir a los alumnos documentos que ya obran en nuestro poder, como por ejemplo en las devoluciones de tasas los recibos originales de pago, cuando este dato se encuentra visible en nuestra aplicación, por lo que no sería necesario reclamarlo y que la Intervención exige |
| 9 | Mejora de tiempos de respuesta en relaciones con Rectorado | Administrador y RSGIC | 30-12-2017 | Mejora de procesos internos. Mas comunicación | 0 € | Equipos de Secretaría, Servicio Informática. | Mejorar el procedimiento de los Bastusis, para poder solucionar de forma inmediata ciertos problemas que de la forma actual nos obligan a tener que emplazar a los |

| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
|  | Plan de Mejoras del Servicio Secretaría de FCCEE | |  |
| | Fecha: 30 – 3 - 2016 | CÓDIGO: PMS_SFCCEE | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------------------|------------|--|-----|--|--|
| | | | | | | | alumnos una vez nos resuelvan los asuntos que no dependen de nosotros. |
| 10 | Mejora de tiempos de respuesta en relaciones con Profesorado | Administrador y RSIGC | 30-12-2017 | Mejora de procesos internos. Mas comunicación | 0 € | Equipos de Secretaría, Secretario Académico y Vicedecanatos de la FCCEE. | Disminuir los tiempos de espera de los alumnos, en algunos de los procesos administrativos en los que intervienen los profesores, como las convalidaciones |
| 11 | Carta de Servicios: revisión y adaptación | Administrador y RSIGC | 30-12-2017 | Mejora de procesos internos. Mas comunicación | 0 € | Equipos de Secretaría, Secretario Académico y Vicedecanatos de la FCCEE. | Revisión, adaptación y nueva publicación de Carta de Servicios así como el sistema de medición y seguimiento |

| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
|  | Plan de Mejoras del Servicio Secretaría de FCCEE | |  |
| | Fecha: 30 – 3 - 2016 | CÓDIGO: PMS_SFCCEE | |

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.