

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA 	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07/04/2017	CÓDIGO: PMS_CUP	

## Plan de Mejoras de la Secretaría del Centro Universitario de Plasencia de la Universidad de Extremadura

Elaborado por: Administradora M. <sup>a</sup> Mercedes Jiménez Díaz	Revisado por: Responsable de Calidad del Centro Feo. Javier Romero de Julián	Aprobado por: Dirección Francisco Tirado Altamirano
Fecha: 06/04/2017 Firma 	Fecha: 07-04-2017 Firma 	Fecha: 07-04-2017 Firma 



	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>	

## I. INTRODUCCIÓN

El Centro Universitario de Plasencia, en concreto el servicio de la Secretaría del Centro, asume como compromiso el desarrollo de la cultura de calidad implantado en la Universidad de Extremadura, trabajando para la satisfacción continua de los usuarios del servicio y promoviendo así la cultura de calidad tanto en la toma de decisiones como en las acciones llevadas a cabo, evaluando y realizando planes de mejora que nos permitan ser más eficaces y eficientes para mejorar las demandas de los usuarios, siempre desde la responsabilidad de servicio a la sociedad.

## EQUIPO

EQUIPO DE AUTOEVALUACIÓN	
Nombre	Cargo/Puesto de Trabajo
Francisco Tirado Altamirano	Director del Centro Universitario de Plasencia (CUP)
Fco. Javier Romero de Julián	Responsable de Calidad del CUP
M. <sup>a</sup> de las Mercedes Jiménez Díaz	Administradora del CUP
Laura Arroyo Villegas	Jefe de Negociado del CUP
Javier Martín Aragón	Pas responsable de calidad del CUP
Almudena Albarrán Paniagua	Auxiliar Admitiva. del CUP
José Luis Vela Moreno	Alumno Delegado del Centro

	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>	

## **FORTALEZAS:**

El Equipo de Dirección se implica en el desarrollo de los objetivos del servicio y se asegura de la implantación del sistema de calidad del Centro y del Servicio, promoviendo la participación del personal en los procesos.

El personal del servicio conoce y utiliza los recursos disponibles, participando e implicándose en los proyectos del centro y la Universidad.

Los recursos disponibles son los adecuados para el desarrollo de las actividades.

El buen ambiente en el trabajo favorece el trabajo colaborativo y el bajo absentismo.

El personal del servicio realiza cursos de formación para el desarrollo adecuado de sus funciones.

En general, el trato recibido por los usuarios del servicio es el adecuado.

Las quejas recibidas son mínimas.

La labor realizada por el servicio se considera la adecuada.

## **ÁREAS DE MEJORA**



Falta de proyección del servicio hacia la Universidad en general y el Centro Universitario de Plasencia en particular.

El servicio no difunde adecuadamente sus actividades a los usuarios actuales y potenciales. No se consulta en la página web del Centro.

El servicio, en conjunto con el resto de servicios de la universidad, debe actualizar sus indicadores y objetivos (carta de servicios) y comunicarlos a los grupos de interés.

El servicio no es evaluado por una muestra de alumnos que llegue a la media de la Universidad (falta de un número importante de alumnado en las fechas de realización de la encuesta -3º y 4º de enfermería-).


El servicio tiene un acceso a través de ventanilla que se considera incómodo.

	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>	

El acceso al servicio a través de teléfono y correo electrónico no es el adecuado. No se conoce el correo del Servicio y el teléfono, en determinadas épocas, como en matrícula, se colapsa.

La percepción que tienen los usuarios con respecto al trato que reciben del Servicio no es el adecuado.

La percepción que tienen los usuarios con respecto a la formación del personal y la información que reciben, no es la adecuada.

	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>	
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>



## 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 Tareas a realizar
1	Realizar actividades de difusión del Servicio.	Personal del Servicio Informático Responsable del POE	Inicio de curso	Los ya existentes	68 euros		Metacrilato con la Carta de Servicio Difusión a través del POE Actualización datos en la página del centro
2	Actualizar los indicadores de procesos y la carta de servicio	Personal del Servicio	¿?	Los ya existentes		UTEC	
3	Realizar encuestas al mayor número posible de usuarios, tanto presenciales como online	Administrador Equipo Directivo PDI	El establecido por la UTEC			UTEC	Realización de encuestas presenciales. Posibilidad de encuestas online para los cursos que tengan practicum
4	Eliminar barreras arquitectónicas y tener un acceso al Servicio adecuado.	Dirección Administrador	Primer semestre/2017	Presupuesto del Centro	636,50 euros		Reestructurar ventanillas de atención al público. Atención personalizada dentro de la propia Secretaría
5	Renovar y actualizar la información del PAS y del servicio en la página web	Personal del Servicio Informático	¿?	Los ya existentes		Vicerrectorado de Universidad Digital	Indicación el correo y función/puesto de cada trabajador

	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>	

6	Mejorar la comunicación con los usuarios y la percepción que tiene éstos tanto del trato como de la información que reciben.	Personal del servicio	Anual			Formación del PAS	Realización de cursos obligatorios de atención al público, empatía y estrategias para mejorar la comunicación.
7	Realizar cursos que ayuden a mejorar la información a los alumnos.	Personal del Servicio Personal de otros servicios	Anual			Unidad de Becas (Becas) Vicerrectorado de Universidad Digital (Campus Virtual)	Realización de cursos básicos sobre becas y funcionamiento del Campus Virtual

	<b>Plan de Mejoras del Servicio CENTRO UNIVERSITARIO DE PLASENCIA</b>		
	Fecha: 07-04-2017	<b>CÓDIGO: PMS_CUP</b>	

## 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.