

PLAN ANUAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN. AÑO 2024

Eje	Objetivo	Acción	Conexión con otros Planes (origen de la acción)	Programa de actuación			M
Eje	Objetivo operativo	acción	conexión con otros Planes-> ORIGEN DE LA ACCIÓN	responsable	plazo (*)	indicador	valora a alcanzar
Simplificación administrativa	Reducir tiempos de tramitación para los usuarios	Convertir en formularios todos los impresos que hay en PDF en la web y que hayan sido generados por nosotros	Objetivo operativo 1.2 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024)	Administradora	12/2024	Nº de impresos modificados	90% de los impresos que hay en la web elaborados por la FCHE
Simplificación administrativa	Reducir el número de datos personales manejados	Reducir el número de datos personales que se solicitan al estudiante en los formularios que hay en la web y que hayan sido generados por nosotros	Objetivo operativo 1.2 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024)	Administradora	12/2024	Nº de impresos modificados	90% de los impresos que hay en la web elaborados por la FCHE
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes	Difusión de información de interés por más vías	Ubicación del gestor de contenidos del Espacio Promotor de Salud y Convivencia (Sala Humanas) para difundir información académica, plazos, actividades del centro, etc.		Jefe de Negociado de Calidad	12/2024	Nº de comunicaciones enviadas al gestor de contenidos desde su puesta en marcha	Mínimo una por trimestre desde su puesta en marcha
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información de interés por más vías	Poner a disposición de PDI y estudiantes la normativa de evaluación, permanencia y convivencia en todas las aulas mediante la colocación de códigos QR que lleven a las mismas.	ODS 4 Educación de Calidad	Administradora	12/2024	Número de aulas en las que se han colocado los códigos QR de las tres normativas	90%
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información de interés por más vías	Contribución a la creación de contenidos audiovisuales que expliquen la oferta formativa, la actividad del centro, actividades, etc.		Técnico de Medios Audiovisuales		Realizar un vídeo explicativo para cada una de las menciones que se imparten en la Facultad.	Un vídeo por mención
Acercamiento a los grupos de interés • PDI y PTGAS Facilitarles la información por otras vías	Difusión de información de interés por más vías	Acercar la información a los usuarios de los equipos audiovisuales para que puedan solucionar con inmediatez los problemas más habituales en el manejo de esos equipos, siempre teniendo en cuenta las peculiaridades de cada aula		Técnico de Medios Audiovisuales	12/2024	Realización de material divulgativo particular para cada aula con acceso al mismo mediante código QR	80% de las aulas con código QR que permita acceso a las instrucciones de manejo de su equipamiento audiovisual
Mejora del entorno laboral	Aumentar la satisfacción laboral	Estudiar las posibles mejoras en el espacio de trabajo. Mobiliario (sillas, estanterías, acchivadorres, reposapiés, almohadillas para muñecas, etc.) e iluminación.	RE4 del Plan Estratégico de la Facultad	Administradora		Mejoras realizadas en los puestos de trabajo	Mejorar, al menos, cinco puestos de trabajo
Mejora del entorno laboral	Aumentar el espacio disponible	Eliminar material obsoleto		Encargada de Conserjería		Solicitudes a mantenimiento para la retirada de mobiliario, útiles y demás material inservible	Al menos una vez al año
Mejora del entorno laboral	Intentar aumentar el nivel de respuestas de las encuestas de satisfacción con el entorno laboral	Estudiar el resultado de las encuestas de satisfacción con el entorno laboral por parte del PTGAS	Objetivo operativo 2.3.2 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024)	Administradora	Cuando finalce el	Número de respuestas	Aumento del número de respuestas respecto a la última encuesta
Apoyo a la planificación	Maximizar el uso de los espacios	Realizar informe sobre el uso de las Salas de Trabajo en Grupo de la Biblioteca para que el Equipo Decanal pueda valorar su utilización para otros usos.	RE4 del Plan Estratégico de la Facultad	Directora Biblioteca		Realización del informe	Un informe
Apoyo a la planificación	Mantener actualizadas las instalaciones	Realización de un informe sobre la situación de los equipos audiovisuales de todo el centro para valorar las necesidades y que el Equipo Decanal pueda adoptar decisiones sobre las mismas	R4 (Plan Estratégico FCHE) Mejora de las infraestructuras y servicios para el óptimo desarrollo de la docencia y la investigación	Técnico de Medios Audiovisuales	Anual	Realización del informe	Un informe al año
Ética y convivencia	Dar a conocer las novedades en la normativa sobre convivencia	Difundir entre los diferentes grupos de interés la normativa de convivencia de la UZ		Administradora	Anual	Mensajes de difusión	Al menos uno al año
Mejora de Calidad en centros	Mayor implicación del personal en la Gestión de la Calidad	Participar activamente en el proceso de auditoría interna y acreditación institucional. Participar en la revisión de los procedimientos	Objetivo operativo 3.4 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024).Profesionalización del empleado público en Calidad.	Jefe de Negociado de Calidad	Anual	Colaboración en revisión de los procedimientos del centro	Colaboración en la revisión de al menos diez documentos
Calidad de los servicios	Intentar una mayor implicación del PTGAS en el SIGC	Analizar los resultados de las encuestas en lo relativo a los servicios en una reunión de la Comisión de Calidad de los Servicios	Objetivo operativo 3.4 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024).Profesionalización del empleado público en Calidad.	Administradora	Anual	Convocatoria de reunión	Una reunión al año
Calidad de los servicios	Intentar una mayor implicación del PTGAS en el SIGC	Promover una mayor participación del PTGAS en las encuestas	Objetivo operativo 3.4 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2020-2024).Profesionalización del empleado público en Calidad.	Administradora	Anual	Remitir mensajes al PTGAS incidiendo en la importancia de contestar las encuestas.	Al menos uno al año