v_2024_0

ANEXO I (Anexo I del Acta de la Reunión de la Comisión de Calidad de los Servicios de fecha 12 de marzo de 2025)

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			Memoria de actividad PA anterior						
Eje	Objetivo operativo	Acción	*conexión con otros Planes-:* ***ORIGEN DE LA ACCIÓN***	responsable	plazo (*)	indicador	valora a alcanzar	valor alcanzado	estado_acción	observaciones	evidencias	Incorporar a PAM 2025	Incorporar a PAM 2026
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	Porcentaje de impresos modificados	90% de los impresos que hay en la web elaborados por la FCHE		En curso	Se ha comenzado a modificar algunos impresos, pasándolos a formulario así como a suprimir algunos. Se continuará con la acción en el año 2025	S	SÍ	
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	Porcentaje de impresos modificados	90% de los impresos que hay en la web elaborados por la FCHE		En curso	Se han suprimido datos en algunos impresos (p.ej. Fecha de nacimiento). Se valorará la supresión de más datos al hacer las modificaciones de la acción anterior		SÍ	
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	100%	Finalizada		Evidencia en archivo 2023_2024_PAM_Evidencia_Gestor_Contenidos	SÍ	
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	Porcentaje de aulas en las que se han colocado los códigos QR de las tres normativas	90%	100%	Finalizada		Evidencia en archivo 2023_2024_PAM_Evidencia_Códigos QR con normativa	NO	
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	100%	Finalizada		https://www.youtube.com/playlist?list=PLp9TCGgRdSCWnnmnoa5_K5jT9yHhQSilu	SÍ	
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	Porcentaje de aulas con código QR para acceder a las instrucciones de manejo de su equipamiento audiovisual	80% de las aulas con código QR que permita acceso a las instrucciones de manejo de su equipamiento audiovisual	100%	Finalizada		Además de los códigos QR en aulas se ha puesto en la web la información https://magister.unizar.es/sites/magister/files/archivos/2025_Direcciones%20web%20de%20%C3%ADndices%20Manuales%20Aulas_Actualizado_130125.pdf	NO	
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 Estrsatégico de la Facultad*	Administradora		Número de puestos que incorporan mejoras	Mejorar, al menos, cinco puestos de trabajo	100%	Finalizada	Se han cambiado 8 sillas y se ha instalado una cortina	En UXXIE se pueden ver las facturas que cubren el gasto	SÍ	
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	menos una vez al af	100%	Finalizada	Se realizó una retirada de material en marzo de 2024 (Semana Santa).	Parte de la aplicación GIM	SÍ	
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 finalice el período de encuestas	Número de respuestas	Aumento del número de respuestas respecto a la última encuesta	100%	Finalizada	En la anterior encuesta (2021) hubo un 31,82% de respuestas. En la última (2024) un 54,55%	Resultados encuestas en UZ	SÍ (si se hace una nueva encuesta de Satisfacción)	
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	*RE4 del Plan Estrsatégico de la Facultad*	Directora Biblioteca		Realización del informe	Un informe	100%	Finalizada		Evidencia en archivo 2023_2024_PAM_Evidencia_Uso_Salas Biblioteca	NO	
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	*R4 (Plan Estratégico FCHE) Mejora de las insfraestructuras y servicios para el óptimo desarrollo de la docencia y la investigacion*	Técnico de Medios Audiovisuales	Anual	Realización del informe	Un informe al año	1%	Finalizada		\\osca.unizar.es\fche\Calidad\PAM(Plan de mejora)\Informes Adiovisuales	SÍ	
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	Número de mensajes de difusión	Al menos uno al año	0%	Sin iniciar	No se envió el correo, si bien en todas las aulas figura el QR de acceso a la normativa.		NO	
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	Número de procedimientos cuya revisión se ha hecho en colaboración con el personal del centro	Colaboración en la revisión de al menos diez documentos	100%	Finalizada	Procedimientos revisados por Jefe de Negociado de Calidad y/o Administradora	Los procedimientos son revisados como parte del proceso de su elaboración y control; pero no figura esa revisión en el documento	SÍ	
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		En curso	Se convoca la reunión en febrero (20/02/25) por estar a la espera de resultados de las encuestas		SÍ	
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	Al menos uno al año	100%	Finalizada	Evidencia en archivos: 2023_2024_PAM_Evidencia_Mensaje_Recordatorio_Encuestas y 2023_2024_PAM_Evidencia_Mensaje_Recordatorio_Encuestas2		SÍ	