

PLAN ANUAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN. AÑO 2025

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
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 (2025-2026). Acción 1.2.1.	Administradora	12/2025	Nº de impresos modificados	5	12	
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 (2025-2026). Acción 1.2.1	Administradora	12/2025	Nº de impresos modificados	5	12	
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.	Objetivo estratégico OE_015 del Plan Estratégico FCHE (25-30): Potenciar la comunicación externa de la facultad a través de diferentes canales y acciones a partir de la creación de un plan de comunicación interno y externo	Administradora	12/2025	Nº de comunicaciones enviadas al gestor de contenidos desde su puesta en marcha	Mínimo una por trimestre desde su puesta en marcha	3 de 4	
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información de tutorías	Hacer un seguimiento de la información sobre tutorías para que siempre esté actualizada en la web	Objetivo estratégico OE_014 del Plan Estratégico FCHE (25-30): Repensar y mejorar nuestra página web para que sea una herramienta útil	Administradora	12/2025	Revisión trimestral de la información y envío de correo recordatorio en caso de que falte información	4 mensajes recordando cómo informar de las tutorías	2 de 4	
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información de interés por más vías	Contribución a la creación de contenidos audiovisuales para difundir las actividades del centro.		Técnico de Medios Audiovisuales		Realizar un vídeo explicativo y publicarlo en el canal de YouTube, cuando sea solicitado	80% de solicitudes ejecutadas		
Infraestructuras y compromiso con los ODS	Aumentar la satisfacción laboral	Estudiar las posibles mejoras en el espacio de trabajo. Mobiliario (sillas, estanterías, acchivadorres, reposapiés, almohadillas para muñecas, etc.) e iluminación.	ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	Administradora	12/2025	Mejoras realizadas en los puestos de trabajo	Mejorar, al menos, cinco puestos de trabajo	5	
Infraestructuras y compromiso con los ODS	Aumentar el espacio disponible	Eliminar material obsoleto	Objetivo estratégico OE_019 del Plan Estratégico FCHE (25-30): Revisar y actualizar el equipamiento y el material necesario para el adecuado desarrollo de las actividades formativas	Encargada de Conserjería	12/2025	Solicitudes a mantenimiento para la retirada de mobiliario, útiles y demás material inservible	Al menos una vez al año	2	
Comunicación con los usuarios	Intentar aumentar el nivel de respuestas de las encuestas	Poner a disposición de los usuarios un código QR que lleve a ATENEA cuando estén activas las encuestas en puntos estratégicos: biblioteca, conserjería, secretaría y recordar que está abierto el período	Objetivo operativo 2.3 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2025-2026). Acción 2.3.1	Administradora	12/2025	Número de respuestas	Aumento del número de respuestas respecto a las encuestas del curso anterior (encuestas de satisfacción)		
Infraestructuras y compromiso con los ODS	Maximizar el uso de los espacios	Realizar informe sobre el uso de los despachos y otros espacios del centro	Objetivo estratégico OE_017 del Plan Estratégico FCHE (25-30): Elaborar un documento de necesidades del centro en relación a espacios	Encargada de Conserjería	12/2025	Realización del informe	Un informe	1	
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	1	
Mejora de Calidad en centros	Lograr la acreditación institucional del centro	Participar activamente en el proceso de acreditación institucional	Objetivo estratégico OE_011 del Plan Estratégico FCHE (25-30): Confeccionar el autoinforme de implantación del SIGC	Jefe de Negociado de Calidad	12/2025	Acreditación institucional	Obtención de la acreditación institucional	SI	
Mejora de Calidad en centros	Apoyar la transformación digital de los servicios con IA	Realización de cursos relacionados con la IA	Objetivo operativo 1.3 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2024-2026). Acción 1.3.1 Formación del PTGAS en IA	Administradora	12/2025	Número de cursos realizados	Mínimo tres	3	
Calidad de los servicios	Integrar la innovación en la mecánica del trabajo	Nombrar una persona que haga de "antena de innovación"	Objetivo operativo 1.1 del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (2024-2026). Acción 1.1.1 Creación de un grupo de trabajo o antenas de innovación	Jefe de Negociado de Calidad	45992	Acta de Comisión de Calidad de los Servicios en la que conste dicho nombramiento		SI (13/3/2025)	

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	SI	
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	1	
Infraestructuras y compromiso con los ODS	Mantener actualizadas las instalaciones	Comprobar los enchufes de los puestos de trabajo del PDI en el aula para evitar que haya tantos cables y sea más sencilla la conexión de equipos externos	R4 (Plan Estratégico FCHE) Mejora de las infraestructuras y servicios para el óptimo desarrollo de la docencia y la investigación	Técnico de Medios Audiovisuales	12/2025	Número de aulas revisadas	70%		