

PLAN ANUAL DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN. AÑO 2026

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
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	12/2026	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 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 al comienzo de cada cuatrimestre de la información y envío de correo recordatorio en caso de que falte información	2 mensajes recordando cómo informar de las tutorías
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
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
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)
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
Mejora de Calidad en centros	Apoyar la transformación digital de los servicios con IA	Realización de cursos de actualización de formación para el puesto de trabajo	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
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	
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
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información	Reactivación apartado Noticias	OE_014Repensar y mejorar nuestra página web para que sea una herramienta útil para profesorado, alumnado, PTGAS y agentes externos (Plan Estratégico FCHE 2025-2030)	Secretaría Decanato	Anual	Si/No	Si

Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información	Información sobre Actualización de Calidad en la web	OE_014Repensar y mejorar nuestra página web para que sea una herramienta útil para profesorado, alumnado, PTGAS y agentes externos (Plan Estratégico FCHE 2025-2030)	Jefe de Negociado Calidad	Anual	Si/No	Si
Desarrollar una administración universitaria profesionalizada	Profesionalización del empleado público en Calidad	Sello institucional correo electrónico	Objetivo 3,4 Profesionalización del empleado público en Calidad. II Plan de Calidad de los Servicios	Técnico de Medios Audiovisuales	Anual	Si/No	Si
ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles	11.6 De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per capita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	Colaborar en el PIEC (Programa de Innovación estratégica de centros) "Hacia una Facultad más Sostenible: Estrategia Transversal para la promoción de la Educación en sostenibilidad en la FCHE (Huesca)"		PTGAS	Anual	Si/No	Si
Línea estratégica 5 (Plan Estratégico de FCHE 2025-2030): Personas y comunidad	Intentar aumentar el nivel de respuestas de las encuestas	Incluir en la carpeta de entrega de título un código QR para acceder a una breve encuesta para egresados con el fin de saber su experiencia con la titulación.	OE_027 Mejorar la comunicación con los egresados. OE_016 Obtener datos de inserción laboral de nuestros egresados.Plan Estratégico FCHE 25-30	PTGAS Secretaría	Anual	Aumento del número de respuestas respecto al año anterior	Un 30% más de respuestas
Línea estratégica 4 (Plan Estratégico de FCHE 2025-2030): Infraestructuras y compromiso con los ODS	Mantener actualizadas las instalaciones	Renovación Tableros que se utilizan para las exposiciones	OE_019 Revisar y actualizar el equipamiento y el material necesario para el adecuado desarrollo de las actividades formativas.	Administradora	Anual	Si/No	Si
Línea estratégica 4 (Plan Estratégico de FCHE 2025-2030): Infraestructuras y compromiso con los ODS	Aumentar el espacio disponible	Organización archivo Conserjería/Secretaría	OE_019 Revisar y actualizar el equipamiento y el material necesario para el adecuado desarrollo de las actividades formativas.	Encargada de Conserjería/Jefes de Negociado Secretaría	Anual	Si/No	Si
Línea estratégica 4 (Plan Estratégico de FCHE 2025-2030): Infraestructuras y compromiso con los ODS	Reducción del consumo en papel en observación con ODS	Llevar un registro del papel que se compra y analizar su consumo. En caso de aumento, enviar mensaje de sensibilización.	OE_021 Diseñar eimplementar un plan de acción para desarrollar los ODS. Diseñar un plan de sensibilización sobre el reciclaje y adecuar el equipamiento de la Facultad para un correcto reciclaje de los residuos. Plan Estratçegico FCHE 25-30	Administradora	Anual	Aumento/disminución del papel adquirido	Reducción del papel adquirido en, al menos, 10%
Acercamiento a los grupos de interés: Estudiantes y PDI	Difusión de información	Realizar FAQ de Medios Audiovisuales	OE_014Repensar y mejorar nuestra página web para que sea una herramienta útil para profesorado, alumnado, PTGAS y agentes externos (Plan Estratégico FCHE 2025-2030)	Técnico de Medios Audiovisuales	Anual	Si/No	Si
Línea estratégica 4 (Plan Estratégico de FCHE 2025-2030): Infraestructuras y compromiso con los ODS	Mantener actualizadas las instalaciones	Llevar a cabo al menos 2 de la sugerencias de mejora propuestas en el informe de Medios Audiovisuales	OE_019 Revisar y actualizar el equipamiento y el material necesario para el adecuado desarrollo de las actividades formativas. Elaborar un plan "renove" tecnológico del centro y analizar las vías potenciales de financiación	Administradora	Anual	Si/No	Si
Objetivo operativo 2.3 del II Plan de Calidad de los Servicios: Establecer los métodos y herramientas para medir la percepción de Calidad de los Servicios	Tener datos actualizados sobre clima laboral (la última encuesta es de 2021) para rellenar la Autoevaluación de Centro	Elaboración formulario Clima laboral para PTGAS del centro	Acción 2,3,2 Mejorar el contenido de los cuestionarios para medir el clima laboral del PTGAS del II Plan de Calidd de los Servicios	Administradora	Anual	Si/No	Si
Línea 4 Plan Estratégico Equipo de Gobierno UZ (2025-2030. Personal universitario preparado y reconocido: desarrollo profesional y bienestar integral	Objetivo 4.3. Promoción y apoyo al PDI: Desarrollar una política de acogida para el profesorado de nueva incorporación	Envío PDI de nueva incorporación mensaje informando de los pricipales servicios del centro		Administradora	Anual	Si/No	Si
Línea 4 Plan Estratégico Equipo de Gobierno UZ (2025-2030. Personal universitario preparado y reconocido: desarrollo profesional y bienestar integral	Objetivo 4.3. Promoción y apoyo al PDI: Desarrollar una política de acogida para el profesorado de nueva incorporación	Envío PDI de nueva incorporación mensaje informando de los pricipales servicios de la Biblioteca		Administradora	Anual	Si/No	Si
Línea 4 Plan Estratégico Equipo de Gobierno UZ (2025-2030. Personal universitario preparado y reconocido: desarrollo profesional y bienestar integral	Objetivo 4.3. Promoción y apoyo al PDI: Desarrollar una política de acogida para el profesorado de nueva incorporación	Prestar colaboración al PDI que tenga dificultad para las labores de impresión a través del nuevo sistema PAPER CUT		Conserjería	Anual	Registro de las ayudas en excel durante el año	Si