

	PLAN DE MEJORAS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA		
	Fecha: 10/11/23	PR/SO101_SECCENTRO_D003	

PLAN DE MEJORAS DE LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y PSICOLOGÍA

Elaborado por: Rosa M ^a Amo Cacho Administradora FEyP	Revisado por: María Jesús Fernández Sánchez Responsable del SAIC de la FEyP	Aprobado por: María Jesús Fernández Sánchez Responsable del SAIC de la FEyP
Fecha: 31/10/23	Fecha: 10/11/23	Fecha: 10/11/23
Firma	Firma	Firma

Página 1 de 6

Código Seguro De Verificación	dwCIzdZdsR37/yoagEDz9g==		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Jesús Fernández Sánchez	Firmado	10/11/2023 17:49:42	
	Rosa Maria Amo Cacho - U00200030 Facultad de Educación y Psicología	Firmado	10/11/2023 16:54:06	
Observaciones		Página	1/6	
Url De Verificación	https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCIzdZdsR37/yoagEDz9g==			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			



Acciones de mejora							
	Descripción	Responsable de la ejecución	Plazo de ejecución	Recursos necesarios	Coste de implantación	Otras unidades o servicios implicados	Otros comentarios
1	Creación de un buzón/foro de administradores, coordinado desde los Servicios Centrales. Este espacio estará destinado a abordar consultas relacionadas con la aplicación de normativas, así como a facilitar el intercambio de mejoras y experiencias entre los miembros, tal como se sugirió en el informe previo.	Administradora	Por determinar	Buzón/Campus virtual/Cualquier herramienta informática que lo permita		Gerente UTEC	A través del buzón, se buscará alcanzar conclusiones consensuadas respaldadas por la instancia competente. El objetivo es crear un apartado de preguntas frecuentes (FAQ) que será de gran utilidad para todos los Centros, proporcionando orientación a la hora de tomar decisiones comunes ante una misma situación.
2	Se promoverá la realización de reuniones periódicas que involucren a la UTEC, la Gerencia, los Responsables de la Calidad y los Administradores. Estas reuniones se configurarán como un espacio de discusión para abordar asuntos de interés en los Centros, promoviendo	Administradora	Por determinar			UTEC Gerencia Responsables Calidad	

Código Seguro De Verificación Firmado Por Observaciones Url De Verificación Normativa	dwCizdzdsR37/yoaqEDz9g==		Estado	Fecha y hora
	María Jesús Fernández Sánchez		Firmado	10/11/2023 17:49:42
	Rosa María Amo Cacho - U00200030 Facultad de Educación y Psicología		Firmado	10/11/2023 16:54:06
			Página	2/6
https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCizdzdsR37/yoaqEDz9g==				
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



	un diálogo constructivo y colaborativo.								
3	a) Desde este Centro, se impulsará la iniciativa de establecer, a través de los Servicios Centrales (SSCC), una unidad centralizada y/o un servicio telefónico de atención continuada. Este servicio estará destinado a brindar información sobre el proceso de automatrícula, considerando que representa el 80%-90% de las consultas en esa fecha, como ya se ha solicitado en otras ocasiones. b) Se propone capacitar a estudiantes veteranos para desempeñar este papel, reconociéndoles créditos optativos por su participación en otras actividades relacionados con la tarea mencionada.	Administradora	Próximo período de matrícula	A)Centralita b) Incluir la actividad para la obtención del certificado para el reconocimiento de créditos optativos.	Gerencia			Gestión telefónica de la matrícula/automatrícula, dado que es inviable atender todas las llamadas con el personal de plantilla debido al elevado volumen que se produce en ese período. En 2022, se registraron 13500 llamadas, principalmente concentradas en el segundo semestre.	
4	Actualización de la carta de servicios de la Facultad de Educación y Psicología (Edición 2023).	Administradora	Noviembre/2023					Aprobación por la UTEC PTGAS Medios Audiovisuales	Desactualizada en cuanto a los servicios y la información al usuario.
5	Desde la Secretaría de la FEyP, se persistirá en la solicitud de la	Administradora	Por determinar					Equipo Decanal	Los listados actuales no satisfacen estas

Código Seguro De Verificación			
Firmado Por	Estado		Fecha y hora
	Firmado		10/11/2023 17:49:42
Observaciones	Firmado		10/11/2023 16:54:06
Url De Verificación	Página		3/6
Normativa	https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCIzdZdsR37/yoaqEDz9g==		Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).

	creación de listados de desarrollo o generadores de informes flexibles que se ajusten de manera integral a las necesidades específicas de los Centros.					Servicio Informática Servicio de Acceso y GEG Servicio Becas y Másteres	necesidades, lo que obliga a trabajar manualmente con múltiples listas de forma exclusiva, demandando la dedicación de varios miembros del equipo durante varios días. Esta labor no solo resulta en errores, sino que también genera demoras significativas en la elaboración, especialmente para aquellos que las solicitan, generalmente los miembros del Equipo Decanal.
6	Se propondrá la inclusión de un plazo extraordinario en el calendario académico oficial, programado para septiembre, destinado a la finalización de la matriculación de los Trabajos de Fin de Estudios (TFE). A partir de este momento, no se permitirá realizar nuevas matriculaciones hasta el período de ampliación.	Administradora	Próximo período de matrícula			Vicerrectorado Estudiantes Servicio Acceso y GEG Servicio Becas y Másteres	Actualmente, la solicitud de defensas de Trabajos de Fin de Estudios (TFE) está sujeta a demanda del alumno. En muchos casos, debido a falta de diligencia o desinterés en consultar los plazos administrativos disponibles y actualizados

			
Código Seguro De Verificación	dwCIzdZdsR37/yoaqEDz9g==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Maria Jesús Fernández Sánchez	Firmado	10/11/2023 17:49:42
Observaciones	Rosa Maria Amo Cacho - U00200030 Facultad de Educación y Psicología	Firmado	10/11/2023 16:54:06
Url De Verificación Normativa	https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCIzdZdsR37/yoaqEDz9g==	Página	4/6
Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

								Secretaría General Aprobación en Consejo Gobierno	en la página web, los alumnos realizan la solicitud en cualquier momento del curso. Esta práctica genera inconvenientes significativos en la gestión de las defensas, causando trastornos en su planificación y ejecución.
7	Garantizar que todo el personal de la Secretaría tenga acceso a la formación correspondiente a la implantación de la Administración electrónica. Según la información disponible, esta implementación se llevará a cabo próximamente, y la Administradora se compromete a recibir la misma formación para asegurar un conocimiento uniforme en el equipo.	Administradora	Según calendario de SSCC						
8	Desde la FEyP, se promoverá que sea la Sección de Formación del PTGAS la encargada de proporcionar formación a aquellos profesionales que, debido a concursos y oposiciones, se están incorporando a diferentes servicios. Es importante señalar que esta formación se	Administradora	Por determinar					Gerencia Sección Formación PTGAS	

Código Seguro De Verificación Firmado Por Observaciones URI De Verificación Normativa	dwCIzdázdsR37/yoaqEDz9g==		Estado Firmado Firmado	Fecha y hora 10/11/2023 17:49:42 10/11/2023 16:54:06
	María Jesús Fernández Sánchez Rosa María Amo Cacho - U00200030 Facultad de Educación y Psicología			
	https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCIzdázdsR37/yoaqEDz9g==		Página 5/6	
	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

	continuará llevando a cabo en las unidades de destino.								
9	Desde la FEyP, se promoverá activamente la revisión y mejora del cuestionario utilizado para evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios proporcionados por las Secretarías. Además, desde esta Facultad, se impulsará la modificación del cuestionario utilizado para recoger la satisfacción de los usuarios con las Secretarías.	Administradora	Noviembre/2023				UTEC	Ni las preguntas, ni el medio utilizado en esta encuesta reflejan la realidad de las actuales Secretarías.	
10	Crear una herramienta o buzón dedicado a la gestión de incidencias de mantenimiento y de tipo informático del Centro. Esta iniciativa surge tras la participación activa desde Secretaría de la FEyP en la modificación del Proceso de gestión de los recursos materiales y servicios propios (P/SO005_FEyP) en julio de 2023.	Administradora	Enero/2024				Decano Coordinador de Servicios PTGAS Informático PTGAS Medios Audiovisuales		

Código Seguro De Verificación Firmado Por Observaciones Url De Verificación Normativa	dwCIzdZdsR37/YoaqEDz9g==		Estado Firmado	Fecha y hora 10/11/2023 17:49:42
	María Jesús Fernández Sánchez		Firmado	10/11/2023 16:54:06
	Rosa María Amo Cacho - U00200030 Facultad de Educación y Psicología		Página	6/6
	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015). https://uex09.unex.es/vfirma/code/dwCIzdZdsR37/YoaqEDz9g==			

