

EDICIÓN	Primera		FECHA	14-11-2023
<b>Nº Reclamaciones por incumplimiento:</b> No ha habido reclamaciones en el curso académico 2022-2023			<b>Resultado de encuestas de satisfacción:</b> <a href="#">Nos remitimos al informe de satisfacción de los usuarios con las secretarías de los centros</a> del curso académico 2022-23. Esta encuesta la realiza la UTEC, dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Estrategia de la UEx.	
Compromiso	Indicador	Resultado	Causas de desviación (en su caso)	Medidas/acciones de mejora
Revisar la información en página Web y tabloneros de anuncios en los primeros cinco días hábiles de cada mes, sin perjuicio de su actualización puntual cuando sea preciso.	Nº de veces que se revisa la información de tabloneros y página web a lo largo del año.	La revisión y actualización de la página web se realiza constantemente por el editor de la página web, gestor de calidad, responsable del SAIC y vicedecanos/as que tienen permisos de edición.		Mejorar la coordinación entre las personas que tienen permisos de edición.
Informar por correo electrónico de los plazos de interés para el alumnado antes de comenzar el plazo.	% de correos electrónicos enviados a lista de alumnos.	A los alumnos se les informa por correo electrónico de los plazos administrativos (adelantos de convocatoria, convocatoria extraordinaria, compensación curricular, etc). Se comunica el 100% de los plazos administrativos.		Se ha creado la <i>comisión de comunicación</i> con el objetivo de divulgar la información que se considere de interés para la comunidad universitaria. Se utilizará la herramienta washapp para la transmisión de la información.
Responder a las consultas que lleguen al correo electrónico de la Secretaría administrativa del Centro en el plazo de dos días hábiles.	% de consultas respondidas en el plazo de dos días hábiles.	Las consultas realizadas por los alumnos/as a través del correo electrónico de la secretaría administrativa son respondidas en el plazo comprometido, salvo en el periodo de matrícula que es cuando más consultas se producen. Se reciben aproximadamente a lo largo del curso mil correos, siendo el periodo más intenso el de matrícula (desde el mes de julio a octubre) en el que se reciben el 55 % de los correos. Dado el volumen, se hacen todos los esfuerzos para alcanzar los compromisos adquiridos.	En cuanto a las debilidades detectadas, que han sido fundamentalmente las referidas a los tiempos de espera en las consultas realizadas a través del correo electrónico y teléfono, en especial en el periodo de matrícula, se han adoptado las siguientes acciones de mejora, una vez analizadas las causas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El alumnado, por regla general, no accede a la página web del Centro, donde dispone de la información que luego consulta, o bien por teléfono o correo electrónico, o en ventanilla con menor frecuencia. A este respecto, se continuará con la reunión informativa que tiene lugar a inicios del curso académico con los alumnos de nuevo ingreso, donde se les explica los servicios que presta la Secretaría y el funcionamiento de la página web. Así mismo, se incrementará, si es necesario, con alguna otra reunión.</li> <li>2. Se han modificado los iconos de la página principal, al objeto que representen con más claridad la información que contienen.</li> <li>3. Se ha creado la <i>comisión de comunicación</i> con el objetivo de divulgar la información que se considere de interés para la comunidad universitaria. Se utilizará la herramienta washapp para la transmisión de la información.</li> </ol>
Validar y cerrar las actas de calificaciones en el plazo de 3 días hábiles desde su entrega por el profesor en la Secretaría. (>90%)	% de actas validadas y cerradas en el plazo de 3 días hábiles.	Las actas son validadas dentro de los plazos establecidos en el calendario académico para cada convocatoria.		En el caso de incidencias que no se pudieran resolver en la Secretaría se realizarán las gestiones oportunas mediante el sistema CAU (Centro de Atención al Usuario) de la UEx para solucionarlas con inmediatez.
Elaborar la propuesta de devolución de tasas y precios	% de solicitudes de devolución de tasas	Las solicitudes de devolución de tasas se tramitan en los		Continuar con la buena práctica conseguida.

<p>públicos para su tramitación en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la solicitud del alumno que hubiera ingresado el importe en la cuenta de tasas de la UEx, o bien transcurridas 8 semanas desde el adeudo en la cuenta corriente del alumno. (&gt;90%)</p>	<p>tramitadas en el plazo de 10 días hábiles.</p>	<p>plazos establecidos, una vez transcurridas ocho semanas desde que se originó la devolución. Se realiza un control exhaustivo en el período de matrícula de las exenciones aplicadas por los alumnos/as que ocasionan la mayor parte de las solicitudes de devolución. En el curso académico 2022-23 so se presentaron solicitudes al respecto.</p>		
<p>Distribuir todos los documentos que llegan al Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de 24 horas. (&gt;95%)</p>	<p>% de documentos distribuidos en plazo de 24 horas sobre el total de documentos registrados.</p>	<p>El sistema de distribución de los documentos está ideado para que el destinatario tenga a su disposición los documentos en el plazo establecido, una vez registrados. Para ello el personal de la Conserjería lo distribuye a través del buzón asignado o en mano. A lo largo del curso académico 2022/2023 se registraron 504 entradas, de las cuáles el 75% fueron solicitudes formuladas por los alumnos/as; y el resto a correspondencia oficial que se distribuye a los destinatarios.</p>		<p>Continuar con el sistema implantado y mejorarlo si se considerase oportuno.</p>
<p>Responder a las sugerencias y quejas en el plazo de dos días hábiles. (&gt;80%).</p>	<p>% de quejas y sugerencias atendidas en el plazo de dos días hábiles.</p>	<p>Este servicio lo gestiona la UTEC y en el curso 2022-23 tan solo hubo una sugerencia y una felicitación. Ambas fueron tratadas en el plazo establecido.</p>		
<p>Tramitación de facturas para su abono en el plazo máximo de quince días desde su recepción.</p>	<p>% de facturas tramitadas en el plazo máximo de quince días naturales desde su recepción.</p>	<p>Dependiendo del trámite, todas las facturas de gastos que se tramitan con cargo al presupuesto ordinario del Centro se gestionan dentro de los plazos establecidos en la instrucciones y circulares emanadas desde la Gerencia de la UEx.</p>		<p>Con el sistema de facturación electrónica se ha mejorado la agilidad en los trámites. Es una herramienta eficaz para el proveedor de servicios como para los encargados de gestionar el gasto. Se suprime, además, el registro del documento (factura) puesto que este lleva incorporado un número de registro electrónico.</p>