

## PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS PARA LA SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE EMPRESA, FINANZAS Y TURISMO

Una vez analizados los datos obtenidos en la encuesta de satisfacción realizada a los alumnos sobre el grado de atención y funcionamiento de la Secretaría de la Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo (Cáceres); se proponen las siguientes acciones de mejora con el objetivo de mejorar el trato recibido en la Secretaría, el grado de conocimiento de los servicios prestados y, en definitiva, la satisfacción global con el servicio.

| Problema detectado  | Posible solución  | Persona/s responsable                                       | Plazo de ejecución   |
|---|---|---|--|
| Malas formas en atención al público                       | Compromiso formal por parte de todos los miembros de Secretaría de mejorar el trato, la atención y la explicación de la información a cualquier miembro de la comunidad universitaria   | Todos los miembros de Secretaría y la Dirección del centro. | De forma inmediata e indefinida  |
| Largos tiempos de espera en ventanilla                    | En épocas de mayor demanda ya se abren las dos ventanillas. Hasta el momento, hemos tenido el problema de la falta de personal. Esto ya se ha solucionado con la incorporación del auxiliar administrativo que nos faltaba en el centro.<br><br>Asimismo, en las épocas de elevada sobrecarga se pondrá a disposición de Secretaría un alumno en prácticas que ayude a reducir la carga de trabajo. | Todos los miembros de Secretaría y la Dirección del centro. | De forma inmediata e indefinida<br><br>En el siguiente curso académico (septiembre 2017) |
| Problemas con asignación de asignaturas en campus virtual | Realizar el proceso de matriculación en dos etapas de modo que se detectan errores y se eviten problemas en la asignación de asignaturas en el campus virtual y, el consiguiente, cambio de grupo de los alumnos una vez iniciadas las clases   | D <sup>a</sup> . Rosa M <sup>a</sup> Pérez Paniagua         | Próximo curso académico 2017/2018  |
| Dificultad contactar telefónicamente                      | Enviar dicha incidencia a Batusi para que el teléfono comunique el lugar de dar línea. Así se evita la impresión de que no se coge el teléfono de forma intencionada.   | Todos los miembros de Secretaría                            | Abril 2017   |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|   | Adicionalmente, en épocas de mayor carga laboral se designará a un miembro del personal para que se responsabilice de esta función.  |   | Próximo curso académico 2017/2018   |
| Falta de información acerca de la Carta de Servicios, funciones de la Secretaría, cursos, plazos de matrícula, etc. | <p>En las "Jornadas de Bienvenida" del próximo curso 2017/2018 se van a ofrecer sesiones informativas sobre las funciones de cada uno de los colectivos del centro.</p> <p>Se va a elaborar un díptico con el resumen de la Carta de Servicios para facilitar el conocimiento de las funciones del personal de Secretaría entre el alumnado.</p> <p>Se van a añadir más carteles informativos en la entrada de Secretaría con información básica de interés.</p> <p>Se ha habilitado una pestaña de "Novedades" en la página web principal del centro (<a href="http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet">http://www.unex.es/conoce-la-uex/centros/feet</a>), que se actualiza diariamente, con información acerca de curso de interés, plazos de matrícula, etc. Asimismo, esta información también se publica en las redes sociales de la facultad.</p> | Todos los miembros de Secretaría, la Dirección del centro y los alumnos en prácticas. | <p>Septiembre 2017</p> <p>Abril - Septiembre 2017</p> <p>Abril - Septiembre 2017</p> <p>De forma inmediata e indefinida</p> |
| Necesidad de una mayor comunicación entre el personal de Secretaría y la Dirección del Centro                       | Se van a realizar reuniones periódicas para fomentar la comunicación y la resolución de problemas. Especialmente, en fechas clave como matriculaciones, presupuestos, etc.   | Todos los miembros de Secretaría y la Dirección del centro.                           | Reuniones trimestrales y/o en los momentos que se estime oportuno.  |
| Desconocimiento de los cursos ofertados a los miembros de Secretaría y falta de participación en los mismos         | <p>Buscar por qué no se recibe información sobre los cursos ofertados y ponerse en contacto con los responsables.</p> <p>En caso de la pérdida de un curso importante para la realización de las funciones de Secretaría, demandar dicha formación, a Vicerrectorado de Calidad, la UTEC, u organismo gestor.</p>  | D <sup>a</sup> . María Alicia Isabel Rivero Campa                                     | Desde Abril 2017 en adelante  |