ACCIÓN A. MEJORAS DE PROCEDIMIENTOS EN ALGUNA O ALGUNAS DE LAS UNIDADES EN LA QUE EL BENEFICIARIO HA DESEMPEÑADO SU ACTIVIDAD

CASO 1

1. Desarrollo de habilidades de comunicación
 - Crear un tablón digital donde se publiquen todas las novedades relativas al Departamento, accesible desde la página web del departamento, permitiendo una mejor comunicación con los usuarios.
 - Actualizar de forma periódica la página web del Departamento para facilitar la información a los usuarios
 - Implementar procesos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales.
 - Potenciar el uso de las redes sociales
2. Autonomía funcional para ejercer las tareas del puesto de trabajo
 - Establecer un programa de software de automatización inteligente que permita Explorar el uso de inteligencia artificial para ayudar en tareas como la respuesta automática a preguntas frecuentes o la asignación de trámites según la urgencia, gestionar y priorizar las tareas diarias de la secretaría de manera más clara, asegurando que todas las peticiones y trámites sean atendidos dentro de los plazos establecidos y evitando el retraso de gestiones importantes.
3. Orientación a los profesores, alumnos, investigadores, etc.
 - Crear un portal digital donde los estudiantes y profesores puedan realizar trámites sin necesidad de acudir presencialmente a la secretaría, como solicitud de certificados, consulta de horarios, y presentación de documentos. Esto disminuirá la carga de trabajo presencial y agilizará los procesos.
 - Activar un sistema de gestión de citas para evitar esperas y mejorar la organización del trabajo. Esto permitirá distribuir mejor las consultas y dará un mejor servicio a los usuarios, optimizando los recursos de la secretaría.
 - Crear y gestionar un canal oficial de comunicación a través de redes sociales, correos electrónicos y un boletín informativo mensual para que los alumnos y profesores podrían recibir actualizaciones relevantes (fechas clave, novedades en becas, ofertas de trabajo) de manera inmediata.
 - Implementar un sistema de encuestas regulares para alumnos y docentes que permita evaluar el servicio de la secretaría, con la finalidad de identificar áreas de mejora en la atención al usuario y ajustar los procedimientos según las necesidades detectadas.
 - Integrar un sistema centralizado de gestión de la información académica para facilitar el acceso y actualización de los expedientes de estudiantes, planificación de cursos y asignación de tutorías o clases prácticas.
 - Mejorar la integración con plataformas académicas o sistemas de gestión académica para facilitar la comunicación entre la secretaría, profesores y estudiantes, agilizando el acceso a información clave.
4. Gestión del tiempo y organización

- Automatización de procesos: Las tareas repetitivas pueden automatizarse mediante aplicaciones informáticas especializadas. Esto puede incluir la gestión de trámites, la programación de citas, la generación de informes, uso de plantillas automatizadas, sistema de notificaciones automatizadas
 - Llevar a cabo un sistema de gestión de documentos: Utilización de un sistema de gestión de documentos electrónico para organizar y almacenar archivos de manera eficiente digitalizando estos archivos. Esto facilitará el acceso remoto a la información de los documentos y reducirá el tiempo dedicado a buscar documentos físicos.
 - Establecimiento de procedimientos claros y concretos: Utilizar procedimientos claros y concretos para las tareas a realizar en la secretaría del Departamento, con un sistema de revisión periódica de los procedimientos administrativos para identificar posibles deficiencias, con el fin de mejorar continuamente la prestación de servicios.
 - Reorganización del espacio físico de archivo para aprovechar mejor las áreas de trabajo, almacenando documentos en formato digital siempre que sea posible y reduciendo la necesidad de grandes espacios para el almacenamiento de papel.
 - Mejora de la comunicación dentro de la Facultad: Fomentar una comunicación efectiva tanto dentro del departamento, (profesores, investigadores, becarios etc) como con otros departamentos universitarios, para gestionar de manera más eficiente los trámites interdepartamentales, evitando duplicaciones de esfuerzos y mejorando la experiencia de los usuarios. Esto puede facilitarse mediante reuniones regulares, correos electrónicos, herramientas de colaboración en línea. etc
 - Estandarización de procesos: Establece procesos para la realización de tareas comunes tanto con la Secretaría del Departamento, como la gestión de registros, la programación de citas y la respuesta a consultas. Esto garantizará una mayor coherencia en la calidad y eficiencia del trabajo realizado.
5. Implantación de medidas para mejorar los servicios en la Universidad de Zaragoza
- Difusión de los compromisos de calidad establecidos
 - Comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad mediante el seguimiento de los indicadores asociados.
 - Ayudar al personal de nueva incorporación en la integración en su puesto de trabajo
 - Crear una guía para usuarios con los procedimientos administrativos que realiza la secretaría, con indicaciones claras y plazos definidos para facilitar a los usuarios una mejor información.
 - Actualización periódica de la base de datos: Establecer un procedimiento para la actualización regular de la base de datos, asegurando que la información de estudiantes y docentes esté siempre actualizada y se reduzcan errores administrativos.