



RELACIÓN DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS -
GESTIÓN (SQF) UPV 2009.

Abril 2010

Relación de acciones de mejora implementadas o en proceso de implantación en las Unidades de Gestión de la UPV, como consecuencia de la gestión de las comunicaciones SQF remitidas por los usuarios durante el año 2009

RELACIÓN DE MEJORAS COMO CONSECUENCIA DE SQF – 2009

UNIDAD: OFICINA DE PROGRAMAS INTERNACIONALES DE INTERCAMBIO

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QOPI006/09
Fecha:	30/10/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	GESTIÓN ECONÓMICA
Descripción de la propuesta:	Agilizar los pagos, ajustar expectativas de cobro de los alumnos
Descripción de la mejora:	Revisión del mecanismo de pagos, mayor información previa a los alumnos sobre los plazos de pago.
Fecha de implantación de la mejora:	Todavía no implantada. Previsto para curso 2010-2011
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QOPI001/10
Fecha:	12/02/2010
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	INFORMÁTICA
Descripción de la propuesta:	Corregir la página de datos de conexión que reciben los estudiantes de intercambio recibidos
Descripción de la mejora:	Corregir la página de datos de conexión que reciben los estudiantes de intercambio recibidos
Fecha de implantación de la mejora:	La página se corrigió el mismo día 12 de febrero de 2010.
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA / QUEJA / FELICITACIÓN
Código:	QOPI005/09
Fecha:	
Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	GESTIÓN ECONÓMICA
Descripción de la propuesta:	Agilizar los pagos, ajustar expectativas de cobro de los alumnos
Descripción de la mejora:	Revisión del mecanismo de pagos, mayor información previa a los alumnos sobre los plazos de pago.
Fecha de implantación de la mejora:	Todavía no implantada. Previsto para curso 2010-2011

Observaciones:	
----------------	--

UNIDAD: SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSAG025/09
Fecha:	28/12/2009
Usuario:	
Servicio prestado:	
Descripción de la propuesta:	Publicación del horario Registro General
Descripción de la mejora:	Incluir el información del Registro General a través de la Microweb
Fecha de implantación de la mejora:	Febrero 2010
Observaciones:	Se implantó una vez aprobado el calendario laboral y académico 2010

UNIDAD: BIBLIOTECA GENERAL

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SBG001/09
Fecha:	08/01/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico
Descripción de la propuesta:	Evitar la reserva de puestos de estudio en biblioteca central en época de exámenes
Descripción de la mejora:	En épocas de examen se establece un refuerzo de vigilancia a primera hora de la mañana (7.30 a 8.30 h.) que se dedica exclusivamente a controlar los puestos de estudio e impide que cualquier usuario reserve puestos indebidamente.
Fecha de implantación de la mejora:	09/01/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	Queja - Correo electrónico
Fecha:	12/05/2009
Usuario:	PDI

Servicio prestado:	Adquisición de productos bibliográficos
Descripción de la propuesta:	Plazos menores para notificar la anulación / cancelación de una tramitación.
Descripción de la mejora:	Reclamar cada 3 meses las tramitaciones pendientes.
Fecha de implantación de la mejora:	11/12/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA/QUEJA
Código:	Diversas sugerencias y quejas usuarios respecto al silencio en las salas Biblioteca Central
Fecha:	Abril 2009
Usuario:	
Servicio prestado:	Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico
Descripción de la propuesta:	Que en la Biblioteca Central haya espacios para estudiar en silencio
Descripción de la mejora:	Remodelación de espacios en la Biblioteca Central con salas de silencio y otras de trabajo en grupo. Puesta en marcha de la campaña informativa "En la biblioteca elige tu espacio"
Fecha de implantación de la mejora:	02/06/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QBG005/09
Fecha:	08/05/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Acceso a las Salas para estudio y consulta de la colección en soporte físico
Descripción de la propuesta:	No hay iluminación individual en mesas Biblioteca Alcoi
Descripción de la mejora:	Instalación de iluminación individual en mesas Biblioteca Alcoi
Fecha de implantación de la mejora:	Julio 2009
Observaciones:	La mejora se realiza una vez terminados los exámenes de junio, para no molestar a los usuarios con el ruido.

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	Queja – correo electrónico
Fecha:	07/10/2009
Usuario:	ALUMNO

Servicio prestado:	Préstamo, lista de espera y reserva de documentos
Descripción de la propuesta:	Que haya carteles informando de cuando se interrumpe el servicio de préstamo en bibliotecas de centro.
Descripción de la mejora:	Carteles en las bibliotecas informando del tiempo durante el cual se interrumpe el servicio de préstamo
Fecha de implantación de la mejora:	13/10/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SBG009/09
Fecha:	20/11/2009
Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	Otros
Descripción de la propuesta:	Disponer de dispositivos de seguridad con candado antirrobo para los ordenadores portátiles de los usuarios de la Biblioteca Central
Descripción de la mejora:	Se estudia la compra de estos dispositivos, se dispone de varios modelos y presupuestos. Está pendiente decidir que modelo se compra.
Fecha de implantación de la mejora:	
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	Sugerencias de usuarios en mostradores bibliotecas
Fecha:	
Usuario:	
Servicio prestado:	Otros
Descripción de la propuesta:	Las direcciones web de las bibliotecas de centro son muy largas y difíciles de memorizar
Descripción de la mejora:	Se acortan (mediante alias) las url de las webs de las bibliotecas de centro
Fecha de implantación de la mejora:	01/12/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	Sugerencia en mostrador
Fecha:	Diciembre 2009

Usuario:	
Servicio prestado:	Catalogación de los fondos bibliográficos
Descripción de la propuesta:	El enlace a la ayuda en el catálogo es difícil de encontrar
Descripción de la mejora:	Cambio en la posición de la ayuda en el catálogo para que sea más visible y fácil de encontrar.
Fecha de implantación de la mejora:	04/03/2010
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	Estudio de opiniones de usuarios sobre la nueva página web
Fecha:	Mayo de 2009
Usuario:	
Servicio prestado:	Otros
Descripción de la propuesta:	Varias propuestas de los usuarios sobre el diseño y contenido la web de la biblioteca: menus, navegación, fags, literales, etc
Descripción de la mejora:	Se realizan los cambios sugeridos por los usuarios
Fecha de implantación de la mejora:	De junio a octubre 2010
Observaciones:	

UNIDAD: AEUPV – Editorial UPV

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	.SAEUPV001/10
Fecha:	26/02/2010
Usuario:	
Servicio prestado:	DISTRIBUCIÓN DE NOVEDADES PUBLICADAS
Descripción de la propuesta:	Poner un cartel en las vitrinas que hay repartidas en el campus en las que se exponen las novedades de la Editorial en el que se indique dónde se pueden adquirir
Descripción de la mejora:	Se van a poner carteles en cada una de las vitrinas repartidas e el campus con la información requerida
Fecha de implantación de la mejora:	01/05/2010
Observaciones:	

UNIDAD: ETSID

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QETSID002/09
Fecha:	21/10/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	RETRASO EN ACTAS
Descripción de la propuesta:	PERJUICIO CAUSADO POR RETRASO EN ENTREGA ACTAS DE 1 ASIGNATURA POR PARTE DE 2 PROFESORES DEL DEPTO. DIBUJO
Descripción de la mejora:	ENVIO POR MAIL RECORDATORIO PLAZO ENTREGA ACTAS APROBADO POR J. PERMANENTE Y AVISO AL DEPTO Y VICERRECTOR IMPLICADOS
Fecha de implantación de la mejora:	
Observaciones:	LA QUEJA SE DEBERÍA DIRIGIR AL DEPTO. DE DIBUJO QUE ES DONDE PERTENECEN LOS PROFESORES QUE NO ENTREGAN LAS ACTAS.

UNIDAD: ETSIGCT

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QETSIGCT001/09
Fecha:	8/2/2009
Usuario:	Unidad Prácticas Empresa
Servicio prestado:	Trámites de gestión prácticas en empresa a alumnos
Descripción de la propuesta:	Acciones encaminadas a ampliar información ofrecida a los alumnos sobre las normativas de prácticas en empresa
Descripción de la mejora:	<ul style="list-style-type: none"> -1. Asistencia a curso de Microwebs del Técnico de Empresas (para favorecer la gestión de la microweb) -2. Realizar hincapié al alumno en la lectura de la normativa implantada por el centro, normativa que firma el alumno cuando realiza prácticas en empresa -3. Alumnos que incumplen la normativa de Centro: se les rechaza y se les remite un mail avisando del motivo (la medida implica la continua colaboración de la Unidad de Prácticas con Secretaría del Centro) -4. Revisión, actualización y ampliación continua de la normativa sobre prácticas establecida (colaboración con Jefatura de Estudios) -5. Ampliación del horario de atención del Técnico de Empresas (técnico compartido con ETSICCP)
Fecha de implantación de la mejora:	Acciones 2, 3, y 4 → febrero 2009 Acciones 1 y 5 → septiembre 2009

Observaciones:	Se ha ampliado la colaboración de la Unidad de Prácticas con la Secretaria del Centro y Jefatura de Estudios.
----------------	---

UNIDAD: INFRAESTRUCTURAS

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSDI009/09
Fecha:	23/09/2009
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Aparcamientos
Descripción de la propuesta:	sustituir el lector
Descripción de la mejora:	
Fecha de implantación de la mejora:	28/09/2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSDI011/09 - QSDI026/09
Fecha:	Septiembre – Octubre 2.009
Usuario:	Varios
Servicio prestado:	Aparcamientos
Descripción de la propuesta:	Poner antivirus en PCs de aparcamientos, antes limpiezas puntuales de virus y compactado de bdd
Descripción de la mejora:	
Fecha de implantación de la mejora:	Total 12feb10, dependemos del ASIC
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSDI011/09 - QSDI026/09
Fecha:	Septiembre – Octubre 2.009
Usuario:	Varios
Servicio prestado:	Aparcamientos
Descripción de la propuesta:	
Descripción de la mejora:	Añadir lectura de proximidad en aparcamientos y carnets UPV

Fecha de implantación de la mejora:	En proceso, para octubre 2010,
Observaciones:	Muchos implicados, cambio mayor

UNIDAD: SERVICIO DE ALUMNADO

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSA012/09 – QSA016/09 – QSA021/09
Fecha:	19/10/2009 – 06/11/2009 – 14/12/2009
Usuario:	ALUMNO – ALUMNO – PDI
Servicio prestado:	Otros
Descripción de la propuesta:	Mejorar la atención telefónica
Descripción de la mejora:	Ante la demanda de información por vía telefónica, se ha implantado una operadora con varias entradas para el usuario en función de la Unidad responsable de la información demandada.
Fecha de implantación de la mejora:	Junio 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSA008/09
Fecha:	14/09/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Gestión de las solicitudes de beca de colaboración del MEC
Descripción de la propuesta:	Que el impreso necesario para el servicio solicitado este disponible en la web de la Unidad o a través del a Intranet.
Descripción de la mejora:	Aclarado al usuario que el servicio se presta únicamente al alumnado de la UPV, se incorpora un mensaje informativo sobre la necesidad de estar matriculado para acceder a los formularios de solicitud de becas, para que no cree confusión.
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA / QUEJA
Código:	SSA001/09 - -QSA001/09 – QSA015/09
Fecha:	25/05/2009 – 25/02/2009 – 19/10/2009

Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Otros
Descripción de la propuesta:	Que algunos modelos de solicitud o alguna documentación se encuentren disponibles en valenciano.
Descripción de la mejora:	Se van a revisar y traducir las solicitudes y documentación disponibles al usuario para que éste pueda seleccionar el idioma (valenciano o castellano) en que quiere obtenerlos.
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2009
Observaciones:	

UNIDAD: SERVICIO INTEGRADO DE EMPLEO

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SSIE001/09
Fecha:	30/04/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	FORO EMPLEO 2009
Descripción de la propuesta:	Solicita el listado de empresas participantes en el Foro que esté publicado en la web de forma previa a la celebración del Foro.
Descripción de la mejora:	Durante este año se ha procedido a poner a disposición de los usuarios la información sobre el Foro en cuanto se va generando.
Fecha de implantación de la mejora:	Foro Empleo 2010
Observaciones:	En 2010 el Foro de Empleo Virtual está previsto que se abra el 01/05/2010

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QSIE003/09
Fecha:	26/03/2009
Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	Prácticas en el Extranjero
Descripción de la propuesta:	Mejora en la Información sobre las becas de prácticas en el extranjero
Descripción de la mejora:	Durante el presente año se procederá a adelantar las fechas de la convocatoria de Prácticas en el Extranjero para dar a los estudiantes y titulados de la UPV mayor plazo de solicitud de las becas y mejorar la difusión de las mismas.
Fecha de implantación de la mejora:	Octubre 2010

Observaciones:	La nueva web gestionada por el personal de prácticas en el extranjero facilita la actualización de la información y da mayor flexibilidad.
----------------	--

UNIDAD: VICERRECTORADO DE DEPORTES

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SVDEP000409
Fecha:	18/02/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Apertura de la pista de atletismo 7.30h
Descripción de la mejora:	Ampliación de horario pista de atletismo
Fecha de implantación de la mejora:	Febrero 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SVDEP01709
Fecha:	07/07/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Apertura de la pista de atletismo 8.00h
Descripción de la mejora:	Ampliación de horario pista de atletismo julio
Fecha de implantación de la mejora:	Julio 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SVDEP02209
Fecha:	20/10/2009
Usuario:	EXTERNA
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Mejora de las cortinas de vestuarios edificio 7C
Descripción de la mejora:	Instalación de cortinas más tupidas
Fecha de implantación de la mejora:	Noviembre 2009

Observaciones:	
TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SVDEP01909
Fecha:	24/09/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Mejora de las cortinas de vestuarios edificio 7C
Descripción de la mejora:	Instalación de cortinas más tupidas
Fecha de implantación de la mejora:	Noviembre 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	SUGERENCIA
Código:	SVDEP02009
Fecha:	24/09/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Mejora de las cortinas de vestuarios edificio 7C
Descripción de la mejora:	Instalación de cortinas más tupidas
Fecha de implantación de la mejora:	Noviembre 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP00609
Fecha:	04/03/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Acceso al boulder exterior los fines de semana
Descripción de la mejora:	Acceso con el carnet UPV los fines de semana
Fecha de implantación de la mejora:	Marzo 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP03809
Fecha:	24/08/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Uso libre de instalaciones deportivas
Descripción de la propuesta:	Modificación horarios de riego jardines exteriores
Descripción de la mejora:	Ajuste de horarios de riego para no molestar la actividad de los boulder exteriores
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP00209
Fecha:	03/02/2009
Usuario:	PAS
Servicio prestado:	Programa de escuelas deportivas
Descripción de la propuesta:	Mejora de la información emitida en escuelas deportivas
Descripción de la mejora:	Emisión del libro de deportes mejorando la información relativa a escuelas deportivas
Fecha de implantación de la mejora:	Septiembre 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QDEP04709
Fecha:	16/10/2009
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa de escuelas deportivas
Descripción de la propuesta:	Mejora de la comunicación con los usuarios ante suspensión de clases por lluvia. Escuela de tenis
Descripción de la mejora:	Mejora de la información al usuario al suspender las clases de tenis por lluvia
Fecha de implantación de la mejora:	Noviembre 2009

Observaciones:	
TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP01009
Fecha:	25/03/2009
Usuario:	PDI
Servicio prestado:	Programa de reserva de instalaciones
Descripción de la propuesta:	Ampliación del horario de reserva de la pista de voley playa
Descripción de la mejora:	Ampliación de 30 minutos a 1 hora la disponibilidad de uso de la pista de voley playa al efectuar la reserva
Fecha de implantación de la mejora:	Mayo 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVEDP001409
Fecha:	04/05/2009
Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	Programa actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	Instalación de cortinas que eviten el deslumbramiento en la sala de aerobio
Descripción de la mejora:	Instalación de cortinas que matizan la luz en la sala de aerobio
Fecha de implantación de la mejora:	Mayo 2009
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP01309
Fecha:	28/04/2009
Usuario:	ALUMNO
Servicio prestado:	Programa de actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	Mejora en el sistema de fichaje que produce errores

Descripción de la mejora:	Instalación de nuevas pantallas de fichaje
Fecha de implantación de la mejora:	Febrero 2010
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP04809
Fecha:	20/10/2009
Usuario:	EXTERNO
Servicio prestado:	Programa de actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	Mejora en el sistema de fichaje que produce errores
Descripción de la mejora:	Instalación de nuevas pantallas de fichaje
Fecha de implantación de la mejora:	Febrero 2010
Observaciones:	

TIPO DE COMUNICACIÓN:	QUEJA
Código:	QVDEP06709
Fecha:	09/12/2009
Usuario:	ALUMNA
Servicio prestado:	Programa de actividades dirigidas
Descripción de la propuesta:	Mejora en el sistema de fichaje que produce errores
Descripción de la mejora:	Instalación de nuevas pantallas de fichaje
Fecha de implantación de la mejora:	Febrero 2010
Observaciones:	