

ACTA DE LA REUNIÓ DEL COMITÈ DE QUALITAT DE L'ETSE-UV

Sent les 10:10 hores de dilluns 18 de setembre de 2023, es reuneixen de manera no presencial per correu electrònic els membres del Comitè de Qualitat de l'ETSE-UV que es relacionen més endavant, per a tractar el següent ordre del dia:

Punt únic.- Discussió i aprovació, si escau, de l'informe d'avaluació i propostes de millora corresponent al procediment del SAIC E_PC_1: Gestió dels Recursos Materials i dels Serveis (RM1, RM2) de l'ETSE-UV (curs 2021-2022)

Assistents: Vicente Arnau Llobart, Irene del Canto Serrano, Miguel García Pineda, Juan Gutiérrez Aguado, Begoña Herrero Soler, Estela Lladosa López, Sonia Loras Giménez, Nuria Martí Ortega, Marcelino Martínez Sober, Vicente Martínez Soria, José Ignacio Panach Navarrete, Emilio Soria Olivas y Sonia Torres Hernández.

Es presenta el informe d'avaluació i propostes de millora corresponents al procés del SAIC E_PC_1 corresponent al curs acadèmic 2021-2022.

El professor Vicente Arnau Llobart suggereix la incorporació com acció de millora futura la revisió periòdica dels recursos docents a les aules. Donada que aquesta revisió ja està fent-se, segons informa la Coordinadora de Serveis del Centre, es decideix no incorporar aquesta acció de millora. El professor Juan Gutiérrez Aguado dubta de la conveniència de qualificar amb "A. Excel·lent" el Serveis Propis del Centre ja que en l'informe es considera com a únic punt dèbil el Servei de la Secretaria, però si es té en compte els resultats de les enquestes i que la Secretaria no és l'únic servei del Centre es decideix mantindre la qualificació.

S'aprova per assentiment dels presents l'informe del SAIC adjunt.

Burjassot, 18 de setembre de 2023

Sonia Loras Giménez
Presidenta del Comitè de Qualitat de l'ETSE-UV



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

PC - INFORME DE EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA (VERSIÓN ABREVIADA CENTRO)

DIMENSIÓN RECURSOS MATERIALES

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LOS SERVICIOS (RM1 y RM2)

ASPECTOS A VALORAR

A continuación, se incluyen los aspectos a valorar de los diferentes procedimientos, los tendrás que valorar teniendo en cuenta las puntuaciones de los indicadores y de los resultados de las encuestas:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (RM1)

	A	B	C	D	EI
Suficiencia y adecuación de los recursos materiales (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...) y su tamaño, y cómo se ajustan a las necesidades de la organización docente del título, a las actividades formativas y al tamaño medio del grupo	X				
Inexistencia de barreras arquitectónicas y adecuación de las infraestructuras	X				
Satisfacción de los grupos de interés con los recursos materiales e infraestructuras existentes (aulas, salas de lectura, aulas de informática, laboratorios, biblioteca, espacios de trabajo individual y grupal...)	X				
La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación y las recomendaciones definidas en los informes de evaluación externa relativos a recursos materiales.	X				

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS (RM2)

En este apartado se analizarán sobre todo los servicios vinculados al centro (Secretaría, Conserjería, Servicio de Cafetería, etc.) y los que mayor relación tienen con el ESTUDIANTADO (Servicio de Educación Física y Deporte, Servicio de Bibliotecas y Documentación, UVempleo, ADEIT, SeDi, etc.). En el procedimiento se hace especial hincapié a las acciones de mejora que se quieran informar a los Servicios para mejorar la atención al estudiantado.

	A	B	C	D	EI
Eficacia en la gestión de los servicios propios del Centro	X				
Eficacia en la gestión de los servicios generales de la Universidad, destacando los servicios de apoyo al estudiantado	X				
Las funciones y objetivos de los servicios están claramente delimitados	X				
Grado de conocimiento de la comunidad educativa de los servicios del Centro	X				
Grado de conocimiento de la comunidad educativa de los servicios de la Universidad	X				
Los servicios disponibles son adecuados y suficientes para llevar a cabo las necesidades del programa formativo	X				
Coordinación entre el personal responsable de los servicios propios de la universidad y la dirección del centro	X				

- A- Excelente (Punto fuerte)
- B- Bien (punto fuerte, pero podéis introducir alguna mejora para que pase a ser excelente)
- C- Regular (Marcarlo como un punto débil y lanzar propuestas de mejora)
- D- Deficiente (Marcarlo como un punto débil y lanzar propuestas de mejora)
- EI- Evidencia Insuficiente (no tenéis información suficiente para poder valorar ese aspecto)



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

PLAN DE MEJORAS DEL CURSO ANTERIOR

ACCIÓN 1: INSTALACIONES DEL CENTRO			CURSO DETECCIÓN	
			2016-17	
OBJETIVOS A CONSEGUIR				
Mejorar la disponibilidad de espacios para trabajo en grupo.				
ACTIVIDADES A DESARROLLAR			PRIORIDAD	RESPONSABLE
Análisis de las necesidades de los estudiantes para adecuar el número de espacios disponibles para trabajar en grupo			MEDIA	Equipo directivo ETSE-UV
FECHA INICIO:	2017	GRADO DE CONSECUCCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> TODAS <input type="checkbox"/> ALGUNAS <input type="checkbox"/> NINGUNA	
FECHA FINALIZACIÓN	2022		Justificación: La Sala de Lectura de la ETSE dispone de 8 salas con capacidad para 8 personas cada una para trabajar en grupo que desde el curso 22-23 se pueden reservar on-line mediante el sistema <i>tiqueting</i> implantado por la Universidad. Además, en el curso 21-22 se adecuó un espacio para hacer un aula "co-working" con capacidad para 40 estudiantes aproximadamente. Considerando la buena valoración obtenida en este aspecto por parte del estudiantado de primer y tercer curso (preguntas 6 y 8 de las encuestas, respectivamente) se da por finalizada esta acción.	

ACCIÓN 2: RED WIFI			CURSO DETECCIÓN	
			2015-2016	
OBJETIVOS A CONSEGUIR				
Mejora de la red WIFI en todo el centro				
ACTIVIDADES A DESARROLLAR			PRIORIDAD	RESPONSABLE
1. Implantar una infraestructura de respaldo que permita cubrir los espacios de la ETSE en los que la cobertura de la red eduroam no es adecuada 2. Solicitar al Servei d'Informàtica de la UV la actualización de la red, e informar de los puntos sin cobertura de eduroam			ALTA	Equipo directivo ETSE-UV Servicios centrales Servei d'Informàtica UV (SIUV)
FECHA INICIO:	2016	GRADO DE CONSECUCCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> TODAS <input type="checkbox"/> ALGUNAS <input type="checkbox"/> NINGUNA	
FECHA FINALIZACIÓN	2022		Justificación: La ETSE implantó la infraestructura de respaldo a la red eduroam. El SIUV cambió equipos y sistemas de conexionado para soportar mayor volumen tanto de tráfico como de clientes.	



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

ACCIÓN 3: BIBLIOTECA DIGITAL			CURSO DETECCIÓN
			2015-2016
OBJETIVOS A CONSEGUIR			
Seguir potenciando el conocimiento de los estudiantes de la biblioteca digital al inicio de cada curso			
ACTIVIDADES A DESARROLLAR		PRIORIDAD	RESPONSABLE
Continuar con la campaña de información por medio de carteles y charlas informativas para dar a conocer los recursos existentes, y la forma de acceder a ellos.		ALTA	Equipo directivo ETSE-UV Coordinadores de grado Coordinadores de curso Profesorado
FECHA INICIO:	2015	GRADO DE CONSECUCCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> TODAS <input type="checkbox"/> ALGUNAS <input type="checkbox"/> NINGUNA Justificación: Se debe repetir al inicio de cada curso
FECHA FINALIZACIÓN	Sin determinar		

ACCIÓN 4: DOCENCIA ON-LINE Y/O SEMIPRESENCIAL			CURSO DETECCIÓN
			2019-2020
OBJETIVOS A CONSEGUIR			
Equipamiento en las aulas para docencia on-line y/o semipresencial			
ACTIVIDADES A DESARROLLAR		PRIORIDAD	RESPONSABLE
1. Análisis de las necesidades de los grupos de interés 2. Instalación de cámaras y actualización de los ordenadores de las aulas 3. Instalación de software para la realización de la retransmisión de las clases		ALTA	Escuela Equipo directivo Unidad de Campus Departamentos CATs
FECHA INICIO:	2019	GRADO DE CONSECUCCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> TODAS <input type="checkbox"/> ALGUNAS <input type="checkbox"/> NINGUNA Justificación: Debido a las restricciones sanitarias causadas por la COVID-19, el aforo de las aulas estaba limitado en el curso 20-21 y se tuvo que recurrir a la docencia on-line y semipresencial. Para ello se dotó a todas las aulas de la Escuela del equipamiento necesario para la retransmisión de las clases. En el curso 21-22 se restableció la presencialidad total en las aulas.
FECHA FINALIZACIÓN	2020		

ACCIÓN 5: SERVICIO DE REPROGRAFÍA			CURSO DETECCIÓN
			2019-2020
OBJETIVOS A CONSEGUIR			
Instalación de impresoras en las instalaciones de la ETSE-UV			
ACTIVIDADES A DESARROLLAR		PRIORIDAD	RESPONSABLE
Analizar la posibilidad de instalar equipos reprográficos multifunción (impresión, digitalización...) en la sala co-working a disposición de los estudiantes de la ETSE-UV		MEDIA	Escuela Equipo directivo Unidad de Campus
FECHA INICIO:	2019	GRADO DE CONSECUCCIÓN	<input type="checkbox"/> TODAS <input checked="" type="checkbox"/> ALGUNAS <input type="checkbox"/> NINGUNA Justificación: La Escuela ha contactado con diferentes servicios reprográficos que puedan prestar servicio para la dotación y mantenimiento de impresoras/scanner. De momento no se ha encontrado ningún proveedor interesado. El equipo directivo planteará mejores condiciones económicas a los proveedores.
FECHA FINALIZACIÓN	Sin determinar		



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

EVIDENCIAS

EVIDENCIAS PARA EL RM1- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES

GRADO	MEDIA CENTRO	RANGO TITULACIONES		MEDIA UV
		MÁXIMO	MÍNIMO	
ESTUDIANTES DE PRIMERO				
5- Los espacios destinados a la docencia son adecuados para el desarrollo de la titulación (aulas de teoría, aulas de práctica, aulas de informática, y laboratorios).	4.19	4.44	3.60	3.69
6- Los espacios destinados al trabajo y el estudio en grupo (aulas de lectura, espacios para el trabajo en grupo) y su equipamiento son adecuados	4.05	4.38	3.70	3.87
ESTUDIANTES DE TERCERO				
7- Los espacios destinados a la docencia son adecuados para el desarrollo de la titulación (aulas de teoría, aulas de práctica, aulas de informática, y laboratorios).	3.93	4.63	2.96	3.34
8- Los espacios destinados al trabajo y el estudio en grupo (aulas de lectura, espacios para el trabajo en grupo) y su equipamiento son adecuados	3.89	4	3.40	3.45
PROFESORADO				
11- Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuadas para el desarrollo del grado	4.61	4.80	4.37	4.06
12- Los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento se adecuan al número de estudiantado y a las actividades programadas	4.60	4.74	4.45	4.02
13- La cantidad, calidad y la accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales se adecuan a las necesidades del grado	4.39	4.58	4.22	4.33
PERSONAL GRADUADO *				
GENERAL- Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	4.22	4.33	4.11	3.25
MÁSTER				
ESTUDIANTES	MEDIA CENTRO	RANGO TITULACIONES		MEDIA UV
		MÁXIMO	MÍNIMO	
13—Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento han sido adecuadas para el desarrollo del máster	3.88	4.55	3.20	3.38
14- Los espacios para el trabajo y estudio y su equipamiento se han adecuado a las necesidades del máster	3.97	4.57	3.25	3.44
15- Los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento han sido adecuados	4.06	4.71	3.62	3.37



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

		RANGO TITULACIONES		
16- Las infraestructuras de la biblioteca y las salas de lectura han sido adecuadas	MEDIA CENTRO 4.23	4.57	4	MEDIA UV 3.73
17- La cantidad, la calidad y la accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos se han adecuados a las necesidades del máster	4.06	4.40	3.75	3.70
PROFESORADO				
12- Las aulas destinadas a la docencia y su equipamiento son adecuados para el desarrollo del máster	4.64	4.77	4.42	4.37
13- Los laboratorios, talleres y espacios experimentales y su equipamiento se adecuan al número de estudiantado y a las actividades programadas	4.68	4.88	4.50	4.43
14- La cantidad, calidad y accesibilidad de la información de la biblioteca y los fondos documentales se adecúan a las necesidades del máster	4.47	4.77	4	4.57
GRADUADOS *				
GENERAL- Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras	4.07	4.57	3.60	3.31
Personal de Administración y Servicios DEL CENTRO	MEDIA CENTRO	MEDIA UV		
7- El equipamiento de las instalaciones de las titulaciones (aulas, laboratorios, despachos,...) en las que realizo mi trabajo es adecuado	3.50	3.70		
8- Las infraestructuras e instalaciones físicas del centro donde se desempeña el trabajo son adecuadas (secretaría, equipo decanales, departamentos, servicios,...)	3.78	3.69		
9- Los recursos materiales para las tareas encomendadas en relación con el desarrollo de las titulaciones son adecuados (aplicaciones informáticas, ordenadores, impresoras,...)	3.13	3.83		
10- Las herramientas informáticas para gestionar los procesos derivados de las titulaciones son las adecuadas	2.75	3.54		

* Dato del informe acumulado desglosado por curso académico de finalización. Información incluida en el apartado final del informe.



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

EVIDENCIAS PARA EL RM2- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

Para analizar este procedimiento, se pueden tener en cuenta las siguientes evidencias, las cuales nos sirven de apoyo para la toma de decisiones:

- 1- Encuesta de Satisfacción de los Estudiantes con la SECRETARÍA DE LA ETSE que se realiza cada dos años. El resultado de estas encuestas correspondientes a los cursos 20-21 y 22-23 pueden consultarse en el siguiente enlace: <https://www.uv.es/uvweb/ingenieria/es/escuela/secretaria/calidad-1286072653922.html>
- 2- Para conocer la satisfacción con las BIBLIOTECAS, se pasan diferentes encuestas de satisfacción (estudiantado, PDI y Personal), las cuales están disponibles en la página web del servicio (<https://www.uv.es/uvweb/servei-biblioteques-documentacio/ca/sbd/qualitat-avaluacio/autoavaluacio/enquestes-1286040187277.html>). Se destaca para este procedimiento la información de los resultados por biblioteca.

En la encuesta de ESTUDIANTES DE GRADO, se incluye un bloque sobre SERVICIOS GENERALES, en el que se incluyen los siguientes ítems:

- Utilización del Servicio
- Si lo han utilizado, grado de satisfacción.
- Si no lo han utilizado, se especifican una serie de motivos

ESTUDIANTES DE PRIMERO DE GRADO	MEDIA CENTRO	MEDIA UV
Grado de satisfacción con el Servicio de Bibliotecas y Documentación	4.14	4.24
Grado de satisfacción con el Servicio de Cafetería	4.31	4.18
Grado de Satisfacción con el Servicio de Reprografía del Centro	5	4.37
ESTUDIANTES DE TERCERO DE GRADO	MEDIA CENTRO	MEDIA UV
Grado de satisfacción con el Servicio de Bibliotecas y Documentación	4.07	4.20
Grado de satisfacción con el Servicio de Cafetería	4.17	4.06
Grado de Satisfacción con el Servicio de Reprografía del Centro	2.75	4.17

COMENTARIO

De acuerdo con los resultados de las encuestas, se puede concluir que los estudiantes, los egresados y el profesorado de la ETSE-UV, están satisfechos con los diferentes **recursos materiales del centro** con valoraciones casi todas por encima de 4 y todas por encima de la media de la UV. Sin embargo, no se obtiene la misma conclusión con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Escuela, ya que en 3 preguntas de 4 las valoraciones están por debajo de la media de la UV, y en la pregunta 10 el valor está por debajo de 3. Las herramientas de gestión académica están siendo renovadas por los servicios centrales de la universidad y empezarán a utilizarse en el curso 23-24. Además, las encuestas al PAS se realizan cada dos años, y los resultados mostrados en la tabla corresponden a los del curso 20-21. Para hacer un seguimiento de estos resultados, se ha consultado la misma encuesta realizada en el curso 22-23 (https://www.uv.es/uq/Enquestes/PAS/V/C033_PAS.pdf). Se observa que todos los valores han aumentado significativamente estando todos por encima de 3 y dos de ellos por encima de 4. Por tanto, por el momento no parece necesario plantear acciones de mejora relativas a los recursos materiales de la Escuela.



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

Si se analizan los resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes con la **Secretaría de la ETSE**, cabe señalar que la satisfacción global con el funcionamiento de la secretaría recibe una puntuación adecuada de 3,28 en el curso 22-23, aunque está por debajo de la media de la UV (3,41) y ligeramente por debajo de la valoración global obtenida en el curso 20-21 (3,38). A pesar de obtener una valoración global por encima de 3, algunos aspectos del funcionamiento de la Secretaría no alcanzan este valor, por tanto, el administrador del centro ha planteado acciones de mejora en el funcionamiento general del servicio detalladas en la tabla final de este procedimiento.

Los estudiantes se muestran satisfechos tanto con el **Servicio de Bibliotecas y Documentación** como con el **Servicio de Cafetería** del centro, ambos con valoraciones por encima de 4 y por encima de la media de la UV, por tanto, no se considera establecer acciones de mejora al respecto.

Por otra parte, cabe mencionar que la ETSE-UV no dispone de un **Servicio de Reprografía** propio, y desde enero de 2020 el Campus de Burjassot-Paterna tampoco (está a la espera de licitación según consta en la [página web](#) de la Unidad de Gestión del Campus de Burjassot). Este hecho justifica la valoración de dicho servicio por parte de los estudiantes de tercero. Sin embargo, no se entiende la máxima puntuación obtenida para este servicio en las encuestas de los estudiantes de primer curso. En cualquier caso, el equipo de dirección y el administrador de la Escuela está estudiando la posibilidad de instalar impresoras para los estudiantes del centro. Concretamente, se pretende dotar el espacio de trabajo colaborativo previamente mencionado ("co-working") de equipos reprográficos multifunción (impresión, digitalización...), encontrándose la Escuela actualmente en conversaciones con diferentes servicios reprográficos que puedan prestar servicio para la dotación y mantenimiento de dichas impresoras/scanner.

Las principales observaciones realizadas en relación con las instalaciones y los servicios del centro (criterio 5) en los últimos informes de la AVAP (marzo 2023) para la renovación de la acreditación de diferentes titulaciones de la ETSE, fueron:

- *"Los recursos materiales (instalaciones y equipamiento) son muy adecuados para el desarrollo del título"*. Sin embargo, en uno de los informes se mencionó la necesidad de habilitar más espacios de trabajo en grupo. Esta acción de mejora ya se ha llevado a cabo como se ha indicado anteriormente.

- *"En general, los servicios a disposición del desarrollo del título son muy adecuados"*. No obstante, en algunos informes se hicieron algunas recomendaciones en los siguientes aspectos: mejorar algunas herramientas informáticas de gestión con baja valoración por parte del PAS, aumentar la tasa de movilidad de los estudiantes en algunos grados, incrementar la adquisición de libros en formato digital y recomendar mayor cantidad de bibliografía en este formato en las guías docentes de algunas asignaturas. En cuanto a las herramientas de gestión académica se están renovando actualmente como se ha comentado previamente. Además, el equipo de dirección de la Escuela ha creado herramientas propias para la elaboración de los horarios y la reserva de aulas. En relación a las tasas de movilidad, se ha hecho un seguimiento de su evolución en los últimos 3 cursos y han ido aumentando tras la pandemia, ya que los datos a los que hacía referencia el informe del AVAP correspondían al curso 20-21, aún con algunas restricciones sanitarias que repercutieron sensiblemente en las tasas de movilidad de algunos títulos. Y en cuanto a la bibliografía en formato digital, se continuará insistiendo en las diferentes Comisiones Académicas de las Titulaciones (CAT) en su incorporación a la bibliografía recomendada en las guías docentes.

PUNTOS FUERTES

Los recursos materiales de la ETSE-UV están actualizados y se ajustan adecuadamente a las necesidades de la organización docente y a las actividades formativas del centro.

La Universitat de València y la ETSE-UV destina anualmente partidas presupuestarias relevantes para la adquisición de nuevos recursos y renovación de los existentes.

El grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos materiales de la ETSE-UV es elevado

El profesorado valora muy positivamente los recursos de aulas y laboratorios docentes de la ETSE-UV

La Universitat de València dispone de un Servicio de Bibliotecas y Documentación que aglutina todas las bibliotecas y archivos de la Universitat y coordina el funcionamiento de los diferentes puntos de servicio que existen en todos los campus.



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
MATERIALES (RM1, RM2)
E.PC.1 - Informe de evaluación y propuestas de mejora
Escola Tècnica Superior d'Enginyeria



CURSO 2021 - 2022

El grado de satisfacción de los estudiantes y el profesorado con el Servicio de Bibliotecas y Documentación es adecuado

La ETSE-UV dispone de una Comisión de Cafetería cuya función es coordinarse con la empresa concesionaria del Servicio de Cafetería de la ETSE-UV para atender a las necesidades de los usuarios.

El grado de satisfacción de los estudiantes con el Servicio de Cafetería de la ETSE-UV es elevado.

PUNTOS DÉBILES	ACCIONES DE MEJORA	TEMPORALIZACIÓN	AGENTE
Funcionamiento general del servicio de Secretaría e información telefónica.	<ol style="list-style-type: none">1. Protocolo de atención al público2. Revisar disponibilidad de citas previas (días, horas y trámites)3. Reuniones por equipos de trabajo para tratar mapa de procesos y sus interconexiones	A lo largo de los años 2023 y 2024	Jefe de unidad de la secretaría y técnica media de gestión de la Escuela