

Sesiones Usuarios 2022

Descripción

Proceso: Sistema de Gestión de Calidad de la FUAM.

Por qué: Norma de consulta UNE-EN-ISO 9001.

Objetivo: Medir el grado de satisfacción de los usuarios e iniciar acciones si fueran necesarias.

Criterios: La selección de los usuarios fueron:

- Usuarios nuevos.
- Usuarios con proyectos (personal laboral).
- Usuarios con proyectos anuales en la FUAM.

Resumen nº de usuarios

- **Año 2022: 52**
- **Año 2021: 48**
- **Año 2020: 25**

Resultados generales

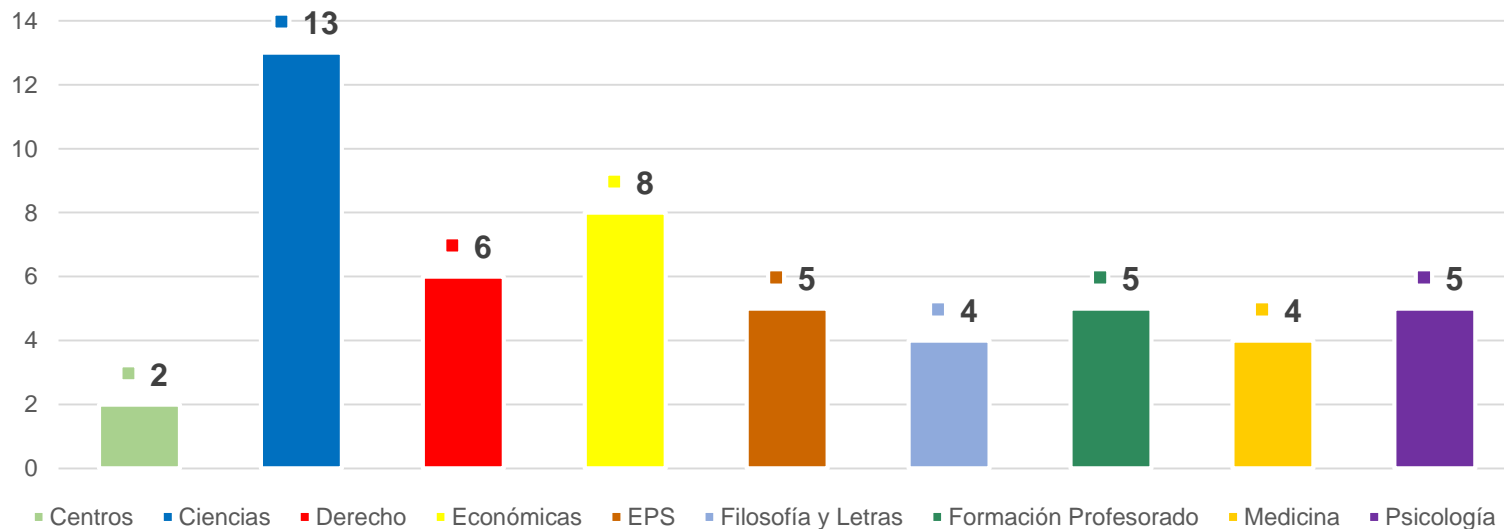
- Usuarios nuevos: **18**
- Usuarios con proyectos (personal laboral): **9**
- Usuarios con proyectos anuales en la FUAM: **25**

Grado de satisfacción

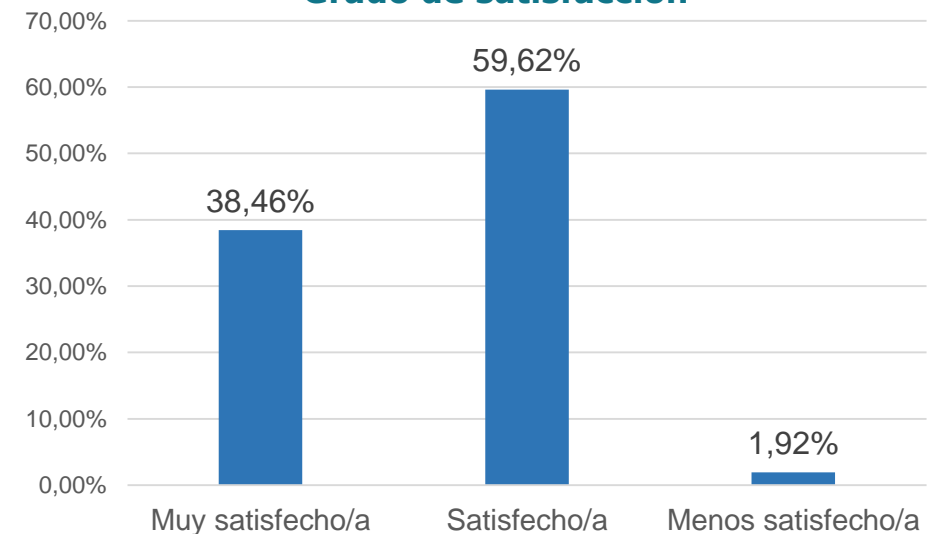
- Muy satisfecho/a: **20**
- Satisfecho/a: **31**
- Menos satisfecho/a: **1**

Acciones realizadas: 94

Facultades y Centros

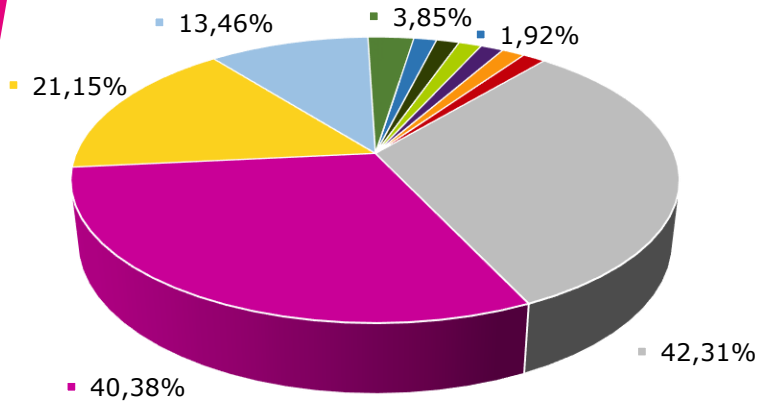


Grado de satisfacción



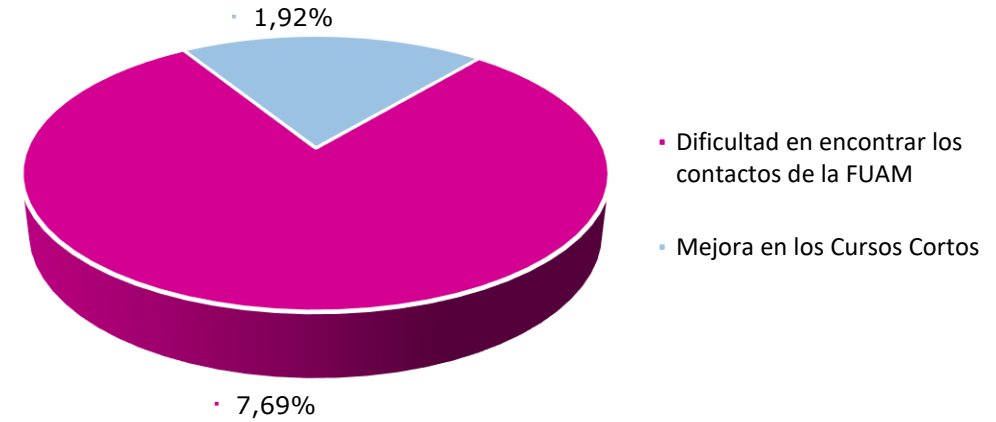
Opiniones de usuarios

Opiniones positivas



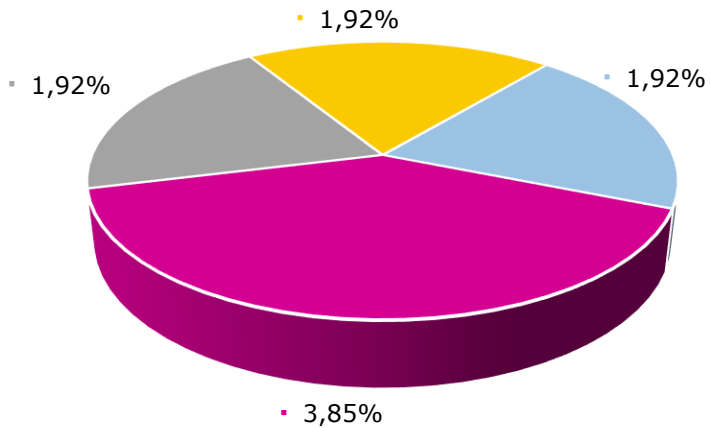
- Agradecen la reunión de usuarios
- Buena gestión de proyectos
- Visión de mejora en pagos online
- Efectividad del dpto de Contratación de proyectos
- Efectividad del dpto de Pagos
- Efectividad del dpto de Contratación Laboral
- Efectividad del dpto de Facturación
- Contabilidad on-line actualizada
- Interesante Jornadas INNOUAM
- Interesante creación de líneas de investigación
- Agradecen la Guía de Bienvenida (útil)

Opiniones de mejoras



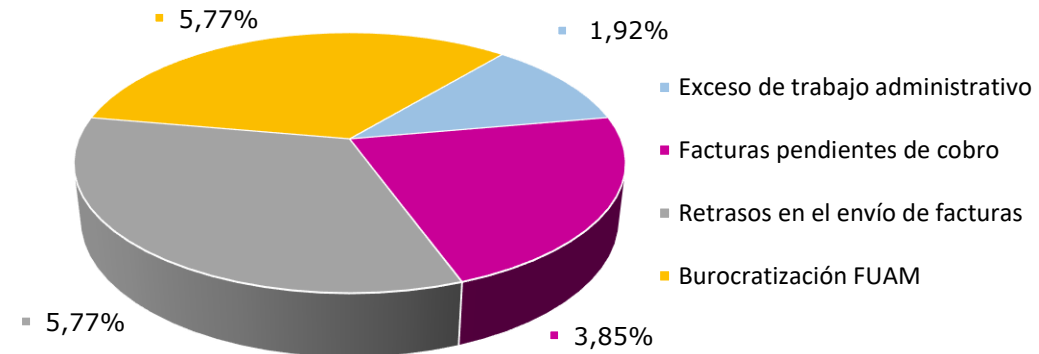
- Dificultad en encontrar los contactos de la FUAM
- Mejora en los Cursos Cortos

Opiniones revisadas



- Retrasos en pagos de Máster/Cursos
- Retrasos en Pagos
- Campos obligatorios en pagos online
- Mejora conceptos de contabilidad

Quejas



- Exceso de trabajo administrativo
- Facturas pendientes de cobro
- Retrasos en el envío de facturas
- Burocratización FUAM