

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Derecho

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Junio a diciembre de 2022
Fecha del informe:	20-01-2023
Fecha del último informe:	-----



Universidad
Zaragoza

1542




0. Actividad de la Comisión de calidad





La Carta de Servicios de la Facultad de Derecho fue actualizada en mayo de 2022 para adecuarla al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios (PGGMCS) 2020-2024 y al PRE 01.2.1. para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios. Este informe recoge el análisis de los datos sobre los compromisos adquiridos en nuestra Carta, que se han recopilado durante los meses de junio a diciembre de 2022. Por ello, posiblemente, no haya sido posible obtener una visión completa de los resultados obtenidos; pero si una tendencia que nos proporcionará elementos de análisis muy significativos de cara a mejorar los objetivos marcados.




Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	6
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	19/01/2023

1. Tabla de indicadores




A continuación, se enumeran los indicadores que sirven para evaluar la evolución de los objetivos de la Carta de Servicios

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
5.1 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				
Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro, en el plazo máximo de 2 días laborables.	Porcentaje de consultas formuladas por correo y resueltas en un plazo igual o inferior al establecido.	95%	derez@unizar.es 99,85% 	El 82% de las consultas recibidas se han resuelto el mismo día.
			csjderez@unizar.es 100% 	El 91% de las consultas se han respondido en el mismo día.
5.3 SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA				
Resolución de solicitudes de reconocimiento de B1 en el plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo igual o inferior al indicado.	95%	29% 	Recibidas 200 solicitudes, de las cuales 150 en los meses de septiembre y octubre. El estándar queda lejos de cumplirse. Únicamente se alcanza en los meses de junio-julio.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su recepción.	Porcentaje de títulos y certificados emitidos en plazo.	95%	99% 	Se han tenido en cuenta únicamente las solicitudes de títulos y los certificados que se resuelven manualmente (291). El 20% se han tramitado el mismo día, el 47% en 1 día, el 23% en dos días, 9% en tres días.
Tramitación de las solicitudes de títulos a la sección de formación permanente y títulos mensualmente.	Porcentaje de títulos enviados en plazo.	90%	96% 	255 solicitudes de títulos remitidos a la sección, de los cuales 245 dentro del plazo de un mes desde que el título fue solicitado.
5.4 SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA				
Tramitar las liquidaciones de ingresos en el plazo de 5 días laborables siguientes a la generación de la hoja de cobro	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	90%	100% 	
Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas que se han abonado en plazo.	90%	97% 	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
5.4 SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PAS Y PDI				
Expedición de los certificados de PDI en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de su solicitud en la secretaría del centro o de los departamentos.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	100% 	Recibidas 18 solicitudes, de las cuales, 8 se resolvieron el mismo día, 9 el día siguiente y 1 en el plazo de dos días.
5.6 GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA				
Dar respuesta a la solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 2 días laborables.	Porcentaje de reservas confirmadas en plazo.	95%	99% 	Recibidas 185 solicitudes. 174 se resolvieron el mismo día, 8 el día siguiente, 1 en dos días y 2 fuera del plazo establecido.
5.7 SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD				
Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro	Valoración de los informes emitidos por la UPRL.	Disminución de fallos en el informe de la UPRL	3 sugerencias de mejora 	Simulacro 7/11/2022. Realizado según las instrucciones programadas. Tiempo 7' Ningún incidente de relevancia en la evacuación.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 7	78 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	11 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	11 %

Del análisis de los datos expuestos previamente de forma global, se desean remarcar algunos aspectos en relación con los compromisos adquiridos y el indicador establecido; así como en la frecuencia de medición del mismo.

En este sentido, cabe destacar que la contabilización de las consultas de los usuarios del correo csjderez@unizar.es (Conserjería del centro), punto 5.1, no resulta demasiado significativa; pues en él apenas se reciben consultas como tal o, en todo caso, se reenvían al correo de la Secretaría. Por otra parte, algunos de los correos recibidos en derez@unizar.es (Secretaría del centro) es necesario redirigirlos para su contestación y en ese momento seguir la traza entraña no poca dificultad. Se constata que la medición

mensual podría resultar más eficaz en la organización del trabajo de la persona encargada de contabilizar el indicador y lo mismo ocurre con el periodo de medición establecido para la tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados que pasaría a ser mensual y no semanal como está establecido actualmente.

Dentro de los compromisos adquiridos en el punto 5.3 se evidencia un claro incumplimiento del estándar marcado en la resolución de solicitudes de reconocimiento de B1. El análisis de los datos revela que la mayor parte de las solicitudes se han concentrado en los meses de septiembre y octubre (150 de las 200), coincidiendo con un pico considerable de trabajo en la Secretaría, y con la necesidad de priorizar otras solicitudes de reconocimiento de asignaturas que también se dan en este periodo. Posiblemente, el objetivo marcado ha sido muy ambicioso y se haría necesario ampliar el plazo de resolución de 10 a 15 días laborables.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Durante el periodo analizado se ha recibido una felicitación autenticada a través del canal de Sugerencias, quejas y felicitaciones del registro electrónico. En concreto, fue presentada el 19 de octubre de 2022 por un alumno del Máster en Derecho de la Administración Pública, en el que felicitaba en particular al funcionario de la Secretaría que gestiona este Máster y en general al personal administrativo de la Secretaría de la Facultad, animando a seguir con la atención positiva, dinámica y personal por encima de virtualidades y protocolos.

No se han recibido quejas formales a través del canal antes mencionado; aunque bien es cierto que, en la atención diaria, tanto de forma presencial como telefónica, y de forma muy puntual se evidencia el descontento de algún usuario. En ocasiones éstos no entienden que no se les facilite toda la información que desean debido a la aplicación de la ley de protección de datos, o en otras ocasiones desconocen la utilización de las nuevas tecnologías implantadas para realizar determinados trámites. No obstante, lo cual, en todo momento se trata de atender de la forma más profesional y eficaz posible buscando en todos los casos una solución adecuada.

Por otra parte, la valoración del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la Facultad, se han referenciado a los siguientes resultados:

✚ Las encuestas anuales de satisfacción de los estudiantes con la titulación (plataforma Atenea). En ellas se valoran diferentes parámetros entre los que se encuentran la atención al alumno (bloque A), los recursos humanos (bloque C), los recursos materiales y servicios (bloque D) y la Gestión (bloque E). Los resultados obtenidos (sobre 5 puntos) en el curso 2021-2022 han sido los siguientes:

Tasa de respuesta	Bloque A	Bloque C	Bloque D	Bloque E
8,3%	3,22	3,47	3,63	3,1

✚ Encuesta realizada desde la Secretaría del centro, a través de la aplicación ATENEA, en relación con la satisfacción de los usuarios del correo electrónico derez@unizar.es durante el periodo de junio-julio. El usuario, al recibir la respuesta a la consulta formulada a través del correo, podía valorar la atención recibida pulsando sobre alguno de los 5 iconos disponibles (Muy satisfecho, satisfecho, Normal, Insatisfecho y Muy insatisfecho). El nivel de respuesta fue bajo; pero el nivel de satisfacción muy elevado.

Consultas respondidas	Valoraciones	Media de satisfacción
232	46	4,78

Muy satisfecho	Satisfecho	Normal	Insatisfecho/ Muy insatisfecho
38	6	2	0

3. Acciones de mejora propuestas

A partir de los resultados analizados en este informe, la Comisión de Calidad de los Servicios de esta Facultad ha considerado conveniente modificar aspectos concretos de algunos de los indicadores de la Carta de Servicios, que se indican en el apartado “Actualización de la Carta de Servicios”, y que suponen la redacción de una nueva versión de ésta.

Además, en esta Comisión se han propuesto nuevas acciones, que se relacionan a continuación, algunas de las cuales darán lugar compromisos que se incluirán en la nueva versión de la Carta de Servicios.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Renovación de espacios y herramientas de trabajo	Mejorar los espacios y las herramientas de trabajo de la Secretaría, Biblioteca y Conserjería; así como del resto de espacios de uso común.	Administradora	Enero 2023	Junio 2023	Media
Mejorar la comunicación /coordinación en el trabajo	Realizar periódicamente breves reuniones en la Secretaría; así como con los miembros de la Conserjería y los Departamentos, para fomentar la comunicación, la coordinación y por lo tanto, la eficiencia en el trabajo.	Administradora	Enero 2023	Marzo 2023	Alta
Mejorar la información de todos los colectivos del centro relativa al Plan de Evacuación	Recordar al Decano que es necesario Informar a los estudiantes sobre la importancia y la necesidad de seguir el Plan de evacuación establecido para el centro. Celebrar una reunión de todo el PAS incidiendo en la importancia de conocer el rol y las acciones que cada uno de ellos ha de realizar en este proceso.	Administradora	Enero 2023	Junio 2023	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Se decide la redacción de una nueva versión de la Carta de servicios de la Facultad, en la que se reflejen los siguientes cambios:

- Eliminar del compromiso adquirido en el apartado 5.1 Información y atención al usuario, el correo de consejería (csjderez@unizar.es).
- Modificar la frecuencia de medición en los apartados 5.1 (Consultas formuladas por correo electrónico) y 5.3 (Tramitación de solicitudes de títulos y expedición de certificados) de semanal a mensual.
- Cambiar el plazo de resolución del compromiso de resolución de las solicitudes de reconocimiento de B1 de 10 a 15 días laborables (apartado 5.3).

- Indicar en el punto 4 de la Carta de Servicios “Información de contactos”, dentro del apartado de correos electrónicos, el correo de calidad del Centro: calidadderez@unizar.es
- Dentro del apartado de Relación de los servicios prestados, modificar la denominación del punto 5.6 por la siguiente: “Gestión de espacios y recursos materiales del centro”.
- Nuevo compromiso relacionado con la gestión de espacios y recursos materiales, a través del cual se controlarán las mejoras realizadas en los espacios y las herramientas de trabajo en las áreas de la Secretaría, la Biblioteca y la Conserjería; así como del resto de espacios de uso común de la Facultad.
- Nuevo compromiso relacionado con la gestión de PAS, cuyo objetivo es mantener una comunicación fluida, promover la coordinación y, por lo tanto, mejorar la eficiencia en el trabajo del personal de la Secretaría; de la Conserjería, de la Biblioteca y de los Departamentos.