

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera (Cursos E.L.E. y Cursos Extraordinarios)





Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	AÑO 2021
Fecha del informe:	14 enero 2022
Fecha del último informe:	-








0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	4
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	4 de enero de 2022




1. Tabla de indicadores

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	VALOR ALCANZADO	OBSERVACIONES
Información Pública	Mantener actualizados la web, los formularios, impresos y la normativa	% de meses revisados	Mensual	> 90%	 100%	Se mantiene la información y los formularios actualizados.
Información y atención personalizada	Atender las consultas formuladas por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días laborables	Atención diaria del correo electrónico del servicio	Semanal	> 95%	 100%	El procedimiento está automatizado y coordinado en el servicio. Se considera prioritario y hemos conseguido, aún en situación de pandemia, cumplir el compromiso de calidad
	Atención a las solicitudes de inscripción en el plazo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitudes atendidas	Cada dos días	> 95%	 100%	
	Potenciar el uso de las redes sociales	Porcentaje de cursos publicitados	Trimestral	> 95%	 100%	A pesar de que se han publicitado todas las actividades en RRSS consideramos que es una acción muy relevante y que debemos estudiar cómo mejorar la eficacia de la difusión para llegar a un número mayor de posibles grupos de interés.

<p>Expedición de certificados emitidos (Cursos ELE)</p>	<p>Expedición de certificados de asistencia y examen en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de las actas o desde la petición de duplicado, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan</p>	<p>Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado</p>	<p>Mensual</p>	<p>> 90%</p>	<p> 80%</p>	<p>Aunque es un compromiso ambicioso, debemos ser capaces de cumplirlo. Hay que estudiar cómo reducir los periodos de entrega de actas por una parte del profesorado e implicar a todo el servicio en la importancia del cumplimiento de este objetivo.</p>
<p>Expedición de certificados emitidos (CEX)</p>	<p>Expedición de certificado de asistencia en el plazo máximo de 5 días laborables desde la finalización del curso, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan</p>	<p>Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado</p>	<p>Mensual</p>	<p>> 90%</p>	<p> 45%</p>	<p>Encontramos un gran problema en el cumplimiento de este indicador debido a las peculiaridades de los cursos Extraordinarios: se concentra toda la actividad prácticamente en un mes (60 cursos), en periodo estival y con las limitaciones de personal que tiene el servicio. Debemos valorar si es un indicador realizable o tenemos que ajustarlo a la realidad del servicio.</p>
<p>Expedición de certificado de aptitud y remisión a firma del cargo académico competente en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrega de actas, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan</p>						

Docencia de Cursos ELE	Realización de una encuesta al final de cada curso para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio	Resultado de las encuestas: valoración del grado de satisfacción del usuario	Al finalizar cada curso	>= a 4 sobre 5 o equivalente	 95%	CEX: Algunos cursos no han alcanzado el mínimo de 4. ELE: La encuesta no da una valoración global, se valoran por separado diferentes apartados. Habrá que estudiar si es posible obtenerla.
Docencia de Cursos CEX						
Solicitudes de devolución de ingresos	Remisión al órgano económico competente las solicitudes favorables en el mes siguiente a la recepción de toda la documentación necesaria	Porcentaje de envíos en plazo y forma	Semestral	> 95%	 100%	En este indicador el problema es que el usuario envíe la documentación correcta, pero una vez recibida, en el servicio está perfectamente establecido el procedimiento.
	Contestación a las solicitudes desfavorables en el plazo de 15 días desde la recepción de toda la documentación necesaria					
Emisión de certificados en formato electrónico	Reducir el número de certificados en papel	Porcentaje de cursos con certificados emitidos electrónicamente	Anual	Incremento anual del 20% partiendo de un 0%	 100%	Se emiten todos los certificados con firma electrónica y se remiten por e-mail.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 6	67%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	11%
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	22%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido de forma oficial.

Se recibe, sin embargo, y diferenciado por servicios:

Cursos E.L.E.:

- Dos recursos de alzada contra las resoluciones de negativas a solicitudes de devolución de ingresos. Los dos son resueltos por el Sr. Rector en el mismo sentido que la resolución del Servicio.
- En las peticiones de devolución de ingresos aceptadas los alumnos nos hacen llegar su disconformidad con la duración del procedimiento. A pesar de que el servicio cumple su compromiso, la ejecución no depende de nosotros y es habitual que pueda demorarse más de 4 meses.

Cursos Extraordinarios:

- Disconformidad de algunos docentes Unizar con las dificultades que tienen para el cobro. La normativa reguladora no depende del Servicio, pero en primera instancia se percibe así por los afectados.

3. Acciones de mejora propuestas

Plazo de emisión de certificados tanto en Cursos ELE como en CEX: Creemos conveniente valorar si el indicador es realizable. Se acuerda mantenerlo este año y dedicar las acciones de mejora a cómo implicar a todos los niveles implicados en su cumplimiento. Además se incorporará una pregunta que valore el curso de forma global que facilite la medida del indicador y se estudiará cómo mejorar el formato de las encuestas, de forma que no se produzca un sesgo en la valoración puesto que hay cuestiones relativas a otros servicios (Pej, Residencia Universitaria de Jaca) . Prioridad MEDIA

Reducción de plazos de entrega de certificados CEX: Se va a estudiar la forma de que los plazos de entrega se reduzcan al mínimo para ajustarse al indicador, y si no es realizable, adecuarlo a la capacidad real de Cursos Extraordinarios. Prioridad MEDIA

Potenciar el uso de Redes Sociales: Estudiar la conveniencia de estar presentes en otros canales o como mejorar las acciones publicitarias que se realizan. Prioridad MEDIA

Mejorar la custodia de evidencias: centralizarla en una carpeta en el servidor del Servicio y estudiar cómo se reflejan las quejas, sugerencias y felicitaciones. Prioridad ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

Se estima conveniente realizar una revisión de la Carta de Servicios para actualizar y redactar de forma más precisa alguna de las informaciones que contiene.

Se estudiará durante el primer trimestre del año.