

Informe de seguimiento de la carta de servicios

[FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO]

Informe de seguimiento n°	1
Correspondiente al periodo:	hasta marzo 2021
Fecha del informe:	19/04/2021
Fecha del último informe:	



Universidad
Zaragoza

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad del "Grupo de trabajo de Carta de Servicios" para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	6
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	05/04/2021, 15/04/2021 y 19/04/2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 1 (Información y atención al usuario)				
Mantener actualizada y accesible diariamente en la página web de la FCSyT http://sociales.unizar.es toda la información de interés para los usuarios, salvo que existan circunstancias excepcionales que lo impidan.	Porcentaje de modificaciones introducidas	95%	70%	Hay que mejorar la actualización de datos y revisión de los contenidos "estables" publicados en la web (el añadido de datos nuevos necesarios se efectúa con rapidez al 100%).
Mantener actualizada la página web http://www.unizar.es/innovacion/cgc/ en el plazo de dos días desde que se produce el nombramiento de los miembros de las Comisiones de Garantía y de Evaluación de la Calidad de los estudiantes.	Porcentaje de actualizaciones	100%	95%	Esta actualización se prioriza en la actualización de contenidos.
Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, de Ayudica, y de la página web, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de dichos medios resueltas en el plazo establecido	95%	100%	Las respuestas a consultas no pasan en ningún caso de los dos días.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Incrementar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para todo tipo de comunicaciones de la Facultad y para la realización de todos los trámites administrativos que permita la normativa.	Número de comunicaciones enviadas por este medio	Seguimiento	100%	Hay que fomentar el uso del registro electrónico en sustitución del correo electrónico (para las solicitudes).
Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la Facultad.	Número de impresos actualizados	Seguimiento curso académico	90%	Se actualizan lo antes posible según necesidades (hay que mejorar la revisión de los publicados en la página web).
Participar en los jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Facultad y de la UZ.	Número de asistentes	Seguimiento curso académico	95%	Con publicidad en la web, el porcentaje de asistentes se considera suficiente y adecuado en relación a los convocados.
Responder de manera inmediata las consultas de información general y especializada realizadas a través de cualquier medio.	Porcentaje de consultas realizadas en el plazo establecido	100%	95%	La totalidad salvo las que no son factibles por imposibilidad de respuesta inmediata.
Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.	Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que participa	Seguimiento curso académico	95%	Numerosas exposiciones a lo largo del curso que son publicitadas en web y Tablón.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 2 (Registro auxiliar del Registro General de la UZ)				
Remisión al destinatario de los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar de la FCSyT en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo establecido	mensual	100%	Se fomenta el uso del registro electrónico con lo que la disminución de entradas "físicas" disminuye en alto grado.
Tipo 3 (Gestión académica)				
Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, y de matrícula en el acto, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo establecido	95%	100%	El proceso se ha acelerado con la solicitud a través de sede electrónica y firma electrónica de los documentos (mejora).
Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la finalización del proceso.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente dentro del plazo establecido	95%	95%	Tras el pago de tasas por parte del alumno se incorporan los créditos de forma inmediata. Hay que intentar acortar plazos de resolución tras la presentación de las solicitudes.
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a la presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido	100%	80%	Hay que intentar acortar plazos durante el curso y salvar las dificultades en periodos de matrícula y mayor carga de trabajo.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar y enviar, a la Sección correspondiente, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo	100%	95%	Algún retraso en épocas de matrícula y mayor carga de trabajo. Hay que introducir un nuevo indicador tras la solicitud de Títulos por sede electrónica (con mayor agilidad para el alumno).
Introducción de calificaciones de actas y cierre e impresión de las introducidas por los profesores, en el plazo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan. Efectuar las modificaciones de actas en el plazo de 24 horas.	Porcentaje de introducciones y modificaciones en los plazos establecidos	95%	100%	Un gran logro con la nueva gestión electrónica de actas e introducción de calificaciones (rapidez y seguridad). Necesidad de nuevo indicador en la Carta de Servicios (sobre el cumplimiento del plazo del cierre de actas).
Información a los estudiantes, a través del correo electrónico, tanto el orden en el que podrán elegir los centros de prácticas, como la relación de los mismos (empresas, instituciones...), al menos con 10 días de antelación al señalado para el acto público de elección, salvo causas ajenas que lo impidan. (El mismo procedimiento para los actos de elección del Prácticum de Investigación).	Cumplimiento del plazo (medido por los actos de elección)	95%	95%	Se han cumplido los plazos.




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Comunicación a los centros, a través de correo electrónico (empresas, instituciones...), con una antelación de entre 7 y 10 días, de los estudiantes que se van a incorporar a realizar las prácticas, salvo causas ajenas que lo impidan.	Cumplimiento del plazo	95%	100%	En condiciones normales los plazos se cumplen. En el último curso (por COVID) no se ha podido cumplir el compromiso en algún caso puntual.
Tramitar las solicitudes de títulos de Estudios Propios en un plazo máximo de una semana desde la entrega de actas, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo	100%	100%	Gestión actual rápida al contar con personal específico para la gestión de los Estudios Propios.
Tipo 4 (Gestión económica)				
En relación con la solicitud de alquiler de aulas, elaboración y remisión de los presupuestos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas correspondientes, en el plazo máximo de los 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización.	Porcentaje de presupuesto/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.	95%	95%	Se cumple.
Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores, en el plazo de tres días laborables desde la fecha de recepción de los fondos.	Porcentaje de pagos realizados en plazo	95%	95%	Se cumple.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 5 (Gestión de personal)				
Emisión de Certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de dos días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	100%	100%	En algún caso puntual se puede haber retrasado por acumulación de carga de trabajo (se realizan lo antes posible y siempre antes de su presentación en órganos externos por parte del interesado).
Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de permisos resueltos en el plazo establecido	100%	100%	Mejora del sistema de envío (a través de la Plataforma Herald): llegada inmediata al destino.
Tramitación y autorización de permisos en un plazo máximo de dos días laborales desde recepción, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de permisos resueltos en el plazo establecido	100%	100%	Se ha reducido de forma notable la tramitación de Permisos de PDI al gestionarse por el profesorado a través de PeopleSoft (modificación en la nueva Carta de Servicios).

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 6 (Seguridad y Salud)				
Mantener actualizada, en los espacios del centro, la normativa referente a seguridad y prevención de riesgos laborales.	Permanencia de los carteles en los espacios	Seguimiento	100%	Se debe seguir observando e intentando la actualización total de la cartelería y publicitación en los carteles del Centro.
Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud.	Número de solicitudes de acceso activadas en el plazo señalado	Seguimiento	100%	Se cumple
Tipo 7 (Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación)				
Entrega y distribuir el correo interno el mismo día de la recepción, y el externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción.	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado	95%	100%	El volumen de correo interno ha disminuido con las nuevas comunicaciones internas electrónicas (nueva valoración en Carta de Servicios y evidente mejora)
Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en PDF, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo establecido	100%	100%	Salvo problemas técnicos o acumulación de carga de trabajo la tarea se realiza en plazo.
Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.	Porcentaje de actuaciones	100%	100%	Se procura reciclar material desechable en la medida de lo posible.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos, en el acto si se hace de manera presencial y en un plazo máximo de 1 día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.	Porcentaje de reservas de espacios en el plazo establecido	Seguimiento	100%	La reserva de espacios es controlada por una aplicación informática (se cumple).
Control, reserva y organización de espacios y equipamientos adecuados para el estudio.	Porcentaje de reservas efectuadas	Seguimiento curso académico	100%	Se intenta de forma permanente controlar los espacios y facilitar zonas de estudio (en mayor medida en la actual situación de COVID).
Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.	Porcentaje de partes tramitados	100%	100%	Las incidencias son gestionadas con rapidez y la mayor celeridad posible (si la solución no depende de factores ajenos al Centro).
Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.	Porcentaje de peticiones atendidas ante el mal funcionamiento	100%	100%	Se cumple.
Adquirir la bibliografía recomendada básica y complementaria de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el Centro.	Porcentaje de la bibliografía adquirida sobre el total de la recomendada	100%	100%	Se cumple el compromiso.
Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo.	Porcentaje de solicitudes atendidas	100%	95%	Se atienden todas las peticiones salvo casos excepcionales

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	30	90,9 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	3	9,1 %
	Compromisos no cumplidos	0	0 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

En cuanto al funcionamiento y gestión de los Servicios de la Facultad no se han recibido quejas o reclamaciones de consideración. A problemas puntuales se les procurado dar una solución lo más inmediata posible.

Los mayores problemas se han generado en épocas de matriculación, disminuidos con la puesta en marcha del sistema de automatrícula con lo que se han activado los canales de comunicación como el teléfono o el correo electrónico para la pronta solución de problemas.

3. Acciones de mejora propuestas

Se podría intentar crear algún sistema de “encuestas de satisfacción y sugerencias” periódica para conocer, desde todos los sectores implicados (alumnos, profesores y PAS) y con mayor profundidad, las tareas o servicios susceptibles de mejora a lo largo de los diferentes cursos académicos.

Potenciar la página web del Centro para conseguir que sea un canal de comunicación todavía más intenso en todo tipo de información que se genere en la institución.

Se seguirá trabajando en ajustar el comienzo de las clases con la resolución de propuestas de cambios de grupo (teniendo en cuenta la dificultad por la falta de ajuste entre el comienzo de clases y los periodos de matrícula establecidos en la Universidad) ante la urgencia del alumnado para conocer lo antes posible su asignación de grupo en las diferentes asignaturas.

Procurar, en la medida de lo posible, acelerar los reconocimientos de asignaturas para el conocimiento rápido del alumnado de su situación real de matriculación.

Resolver prontamente los problemas que puedan surgir en las Prácticas externas del alumnado para que el 100% siga teniendo Empresa o Institución asignada en la fecha de inicio de las mismas.

Ajustar los compromisos a las actuales mejoras en la administración electrónica, mejorando su definición y avanzar para conseguir un 100% en el valor alcanzado en todos ellos.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
--------	-------------	-------------	--------------	-----------	-----------

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Encuestas y activación "sugerencias"	Creación de alguna forma de facilitar la emisión de sugerencias (con ayuda de encuestas de satisfacción, mayor publicidad...) para facilitar la solución de problemas en la prestación de servicios por parte del Centro	Vicedecano de Calidad	09/21		MEDIA
Activación WEB	Mejora y actualización activando recursos para que constituya un canal más potente en la prestación de servicios del Centro	Administradora	05/21		MEDIA
Acortar plazos en todos lo referente a matriculación	Mejorar la rapidez en las incidencias que se producen con las matrículas de los alumnos (cambios de grupo, reconocimientos...)	Administradora	09/21		MEDIA
Evitar problemas en Prácticas externas	Priorizar la importancia de la gestión con las Empresas e Instituciones de Prácticas del Centro impulsando la llegada de nuevas colaboraciones	Coordinadores	09/21	Curso	MEDIA

4. Actualización de la Carta de servicios

Se procede a llevar a cabo la actualización de la Carta de Servicios, con una prioridad ALTA, con el objetivo de que esté aprobada para el comienzo del próximo curso 2021/2022.

Necesario modificar varios aspectos de la versión inicial:

1. Actualizar la normativa señalada en la actual Carta de Servicios.
2. Actualizar la información desfasada sobre direcciones electrónicas, prestación y horarios de los servicios prestados...
3. Sintetizar en la medida de lo posible las tareas llevadas a cabo por las distintas áreas enfocando la relación en las funciones y tareas de mayor importancia.
4. Ajustar la Tabla de indicadores a las tareas más relevantes a la vez que se ajustan las frecuencias de medición a la actividad real del Centro.
5. Dar mayor relevancia al apartado de "Sugerencias, quejas, propuestas..." (dando publicidad a ese derecho de usuario) con el objetivo de que la Carta de Servicios sea un elemento más dinámico en la plasmación de mejoras en el Centro.