

Informe de seguimiento de la carta de servicios
[Facultad de Educación]

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2019/2020
Fecha del informe:	31/05/2021
Fecha del último informe:	-














Universidad
Zaragoza









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	06/05/202


1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tipo 1: Información y atención al usuario				
Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	95%	95%	 Cumplido
Publicar en educación.unizar.es las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborales, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente	Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	95%	100%	 Cumplido
Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad.	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad.	Seguimiento	-	 Cumplido. Se ha potenciado el uso de la cuenta en jornadas de bienvenida y a través de la coordinación de las titulaciones.
Organizar jornadas de bienvenida .	Número de asistentes	100%	-	 Jornadas realizadas en todas las titulaciones. No obstante, la Comisión entiende que no es indicador de cumplimiento el número de asistentes. ¿100% del total de matriculados?
Tipo 2: Registro auxiliar del Registro General de la UZ				
Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el plazo de 24 horas.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	100%	☐ 100%	 Cumplido
Tipo 3: Gestión académica				




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos online implementados por la Facultad.	Seguimiento	-	 La situación de pandemia ha implicado la aceleración en la implementación de procedimientos electrónicos.
Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad, ...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	5%	0%	 El reducido nº de matrículas formalizadas finalizado el plazo obedece a factores como llamamientos o solicitudes fuera de plazo. Por tanto, entendemos que estos supuestos no computan en el cumplimiento.
Gestión de las solicitudes de admisión y de listas de espera , dentro del plazo fijado.	Porcentaje de solicitudes de admisión pendientes de formalizar al finalizar el plazo.	98%	0%	 Por su naturaleza, no cabe dilación alguna en la realización de llamamientos, trámites de admisión y formalización de matrícula cuando todas las titulaciones cuentan con mayor demanda que oferta.
Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	95%	100%	 Se ha considerado únicamente la solicitud de certificados académicos oficiales (de expediente). Excluidos traslados y justificantes de presentación a exámenes.
Incorporar al expediente académico las solicitudes de Reconocimiento / transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes del 1 de diciembre.	90%	-	 Sin datos
Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	98%	100%	 Las únicas solicitudes con plazo de resolución especificado en normativa son las de permanencia o tiempo parcial. Se cumplen plazos 100%. En el resto, considerando plazo de silencio administrativo, también se cumple.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar las solicitudes de títulos de acuerdo con la normativa académica una vez al mes.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el mes de la solicitud	100%	83,3%	 No se cumple, ya que no se realizaron remesas en los meses de febrero y abril 2020.
Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.	Porcentaje de solicitudes resueltas correspondientes a la remesa cerrada.	100%	100%	 Indicador absurdo en tanto no recoge plazo alguno. Obviamente, todas se resuelven.
Cerrar actas en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la notificación del profesor o desde la recepción del acta en papel.	Porcentaje de actas cerradas	100%	100%	 Este indicador afecta ya únicamente a actas de TFG/TFM y Prácticas externas curriculares. Se cierran en el día.
Tipo 4: Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación				
Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas.	Seguimiento	140	 La cifra es un 40% menos respecto al 2018/19 por el Covid-19.
Entrega en un máximo de 1 día laborable o menos, los encargos de fotocopias .	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	100%	100%	 Aprox. 35 encargos diarios con entrega en menos de 24 horas si así se solicita.
Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la Facultad por cambios en la asignación de aulas para la docencia, realización de otras actividades de carácter académico, cultural y social, o para eventos diversos.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas, distintas de las derivadas de la planificación docente para cada curso académico.	Seguimiento	-	 Aprox. entre 1 a 10 reservas diarias, tramitación en menos de 4 horas, salvo aquellas de carácter especial que se tramitan en 24 h.
Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	100%	100%	 Aprox. entre 10 y 30 envíos diarios, que se reparten en el mismo día
Tipo 5: Gestión económica				
Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de 7 días laborables siguientes a su solicitud o realización.	Porcentaje presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.	100%	100%	 Fuerte disminución de solicitudes por la pandemia.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el asiente en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	100%	100%	 Plazo medio de pago: 26,27 días. En ningún caso se excede el plazo previsto en normativa.
Tipo 6: Gestión de personal				
Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos 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 solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	100%	100%	
Potenciar la organización de cursos y actividades formativas , dentro del Plan Anual de Formación de Gerencia.	Número de participantes en cursos y actividades formativas.	Seguimiento	-	 18 cursos realizados y superados.
Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	88,76%	 Gran dificultad en la obtención de datos. Sin herramientas para la elaboración de los certificados hasta hace escasas fechas (reciente adquisición de base file)
Tipo 7: Seguridad y salud				
Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor / Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Seguimiento	-	 Emisión/activación de tarjetas de forma inmediata en horario laboral o mediante cita previa. Se ha adquirido aparato de validación con tal fin.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Seguimiento	-	 Anualmente se realiza de una visita al edificio a modo de formación con PAS de nueva incorporación. En el caso de personal de conserjería, se realiza en la 1ª semana

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 22	88%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0%
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	12%

1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Quejas: 2

Felicitaciones: 1

Sugerencias: 1

- Las quejas hacen referencia a trato incorrecto en ventanilla. Dado que es imposible verificar nada, puesto que la información es demandada y ofrecida de forma verbal y en ningún caso se tiene constancia alguna de lo acaecido, se recuerda al personal la necesidad de tratar a los estudiantes con la máxima corrección.
- La felicitación es para la persona que realiza la atención del alumnado internacional, por su buena gestión.
- Respecto a la sugerencia, hace referencia al horario de apertura de la Reprografía. Se solicita ampliar el horario de apertura, algo imposible por cuestiones de personal y horarios de trabajo.

2. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Revisión página web	Actualización y revisión de la disposición de contenidos	Negociados secretaría	Mayo/2021	Julio/2021	Alta
Potenciar la formación del PAS del centro	Análisis de las necesidades formativas para su traslado a la Sección de Selección y Formación	Administradora	Junio/2021	Diciembre/2021	Media
Potenciar la base file de certificados	Completar la base file para la elaboración de certificados PDI y AAC con datos y nuevos modelos	Negociado administrativo	Junio/2021	Sin fin. Procede una actualización permanente	Media

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Analizar posibles herramientas para recabar evidencias	En la mayoría de los procesos académicos no se cuenta con herramientas automatizadas de recogida de evidencias.	Jefa de secretaría	Septiembre/2021	Diciembre/2021	Alta

3. Actualización de la Carta de servicios

La mejora fundamental es la actualización de la carta de servicios, que será realizada por la Comisión nombrada al efecto, con inicio de los trabajos en el mes de junio de 2021.