

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Facultad de Educación

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>2</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2020/2021
<b>Fecha del informe:</b>	28/02/2022
<b>Fecha del último informe:</b>	31/05/2021








**Universidad**  
Zaragoza







1542









## 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	23/02/2022


## 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 <b>uso</b> de la cuenta de <b>correo electrónico institucional</b> para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad.	Seguimiento	-	 Cumplido. Como mejora, se añade dirección de correo institucional en el envío, cuando el interesado indica otra cuenta a efecto de notificaciones y se tramita un alto porcentaje por Her@lido.
Organizar <b>jornadas de bienvenida</b> .	Número de asistentes	100%	-	 Jornadas realizadas en todas las titulaciones. No es indicador objetivo el número de asistentes. Este compromiso será objeto de revisión en la modificación de la carta.
Tipo 2: Registro auxiliar del Registro General de la UZ				
Remisión al destinatario de los <b>documentos tramitados</b> a través del <b>Registro Auxiliar</b> 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 <b>procesos académicos on-line</b> 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	-	 Actualmente, prácticamente son todas las solicitudes recibidas online, principalmente a través del registro electrónico.
Facilitar la formalización de la <b>matrícula</b> 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, solicitudes fuera de plazo y matrícula de TFG/TFM fuera del calendario aprobado en CG.
Gestión de las solicitudes de <b>admisión y de listas de espera</b> , 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 <b>certificados académicos oficiales</b> 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%	97,1%	 Del 2,99% restante no se conocen datos. Se consideran certificados manuales, no automatizados (234 realizados; 7 sin datos de plazo).
Incorporar al expediente académico las solicitudes de <b>Reconocimiento / transferencia de créditos</b> 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%	95,53%	 Compromiso mal definido. La incorporación es siempre después del pago, no desde la fecha de resolución. Sí se cumple el porcentaje de solicitudes reconocidas e incorporadas antes del 1 de diciembre presentadas en idéntico plazo.
Resolver las <b>solicitudes</b> con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	100%	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 <b>títulos de</b> acuerdo con la normativa académica una vez al mes.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el mes de la solicitud	100%	91.66%	 No se cumple, ya que no se realizó remesa en septiembre, por la acumulación de cargas de trabajo en la secretaría.
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.
<b>Tipo 4: Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación</b>				
Ofrecer unos <b>espacios</b> en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas.	Seguimiento	180	 180 partes tramitados.
Entrega en un máximo de 1 día laborable o menos, los <b>encargos de fotocopias</b> .	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	100%	100%	 Se entrega todo en el momento.
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	-	 Se mantiene el nº del 2020: 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 <b>correo interno y externo</b> 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
<b>Tipo 5: Gestión económica</b>				
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%	

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: 17,38 días. El 45% antes de 10 días.
<b>Tipo 6: Gestión de personal</b>				
Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los <b>partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral</b> recibidos. Informar las solicitudes de <b>permisos y licencias</b> 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%	 91 comunicaciones tramitadas en 2021.
Potenciar la organización de <b> cursos y actividades formativas</b> , dentro del Plan Anual de Formación de Gerencia.	Número de participantes en cursos y actividades formativas.	Seguimiento	-	 45 cursos realizados por 39 efectivos activos.
Expedición de <b>certificados</b> 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%	95%	 100 certificados realizados. En cinco se excede el plazo de 3 días laborables.
<b>Tipo 7: Seguridad y salud</b>				
Emisión/activación de la <b>tarjeta de acceso</b> 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, previa comprobación de vinculación con el centro. 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. Se ha incidido en la comunicación sobre actuaciones a realizar en una evacuación.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 24	96%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0%
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	4%

## 1. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Quejas: 1

Felicitaciones: 1

Sugerencias: 0

- La queja hace 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.

## 2. Acciones de mejora propuestas

Han sido llevadas a cabo completamente tres de las cuatro acciones de mejora propuestas en el informe de seguimiento del curso 2019/2020. Concretamente:

- Revisión de la página web* (revisión general)
- Potenciar la formación del PAS del centro*: difundiendo acciones formativas organizadas por la UZ a través de la lista de correo pas.educz y transmitiendo necesidades formativas al grupo creado por Gerencia con tal fin.
- Potenciar la base file de certificados*, en constante revisión y mejora desde el Negociado Administrativo de la Facultad

Respecto a la cuarta acción de mejora, *Analizar posibles herramientas para recabar evidencias*, está en proceso, ya que viene mediatizada por la revisión de la carta de servicios y, por tanto, de los compromisos y herramientas de seguimiento.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Revisión carta de servicios	Revisión completa de la carta según directrices	Comisión Facultad	Marzo/2022	Marzo/2022	Muy alta

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Creación de la página de calidad de la Facultad	Elaboración de la página completa en materia de calidad	Administradora	Marzo/2022	Mayo/2022	Alta
Creación de un repositorio mediante Google drive	Para el archivo de toda la documentación del área de administración / secretaría y decanato	Negociado administrativo	Marzo/2022	Junio/2022	Media

### 3. Actualización de la Carta de servicios

En proceso.