



# Informe de seguimiento de la carta de servicios [FACULTAD DE CIENCIAS]



ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12>

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2015-2021
<b>Fecha del informe:</b>	1-06-2021
<b>Fecha del último informe:</b>	-----

CSV: ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 2	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador de la Facultad de Ciencias	08/06/2021 07:59:00	

## 1. Tabla de indicadores

Ante la dificultad de poder adaptarse al modelo de informe de seguimiento de la carta de servicios propuesto, se hace constar lo siguiente:

1º La carta de Servicios de la Facultad de Ciencias data de 2015 y está elaborada de acuerdo con los parámetros, indicaciones y herramientas informativas habilitadas en aquel momento. El modelo de carta diseñado dio como resultado una carta de 27 páginas con un número abundante de páginas dedicadas a aspectos como derechos y deberes y normativa aplicable que eran comunes para todos los centros y cuya inclusión no se veía necesaria en todas y cada una de las cartas de todos los centros que nos encontrábamos en aquel momento elaborando nuestra carta de servicios. A pesar de todo, así se hizo.

2º Con arreglo a las indicaciones dadas, había que redactar compromisos de calidad con sus correspondientes indicadores para cada servicio que se ofrecía. Además, casi todos los compromisos de calidad y sus correspondientes indicadores que se propusieron, eran de carácter cuantitativo, es decir, que tendía a valorarse más lo que se hacía o cuánto y en qué cantidad se hacía, que para qué servía. Esto propició una carta de servicios enorme con multitud de compromisos de calidad, muy extensa y difícilmente evaluable.

3º La consecuencia fue que no se realizó un seguimiento programático del cumplimiento de los indicadores, si bien es cierto que todos en mayor o menor medida se han cumplido, unos más y otros menos, pero obviamente no hay constatación de tal hecho. Por esa razón, no se cumplimentan los cuadros y tablas incluidos en este informe.

## 2. Actualización de la Carta de servicios

El grupo creado para el seguimiento y revisión de la carta de servicios durante el periodo de confinamiento ha comenzado la revisión de la carta actual y, ajustándose a los parámetros y directrices actuales, se está proponiendo una carta que toma como base la carta de 2015, actualizando sus datos y suprimiendo aspectos que se consideran innecesarios, como la relación de derechos y deberes y la normativa aplicable, que se entiende que son comunes para todas las unidades, por lo que se considera que es más adecuado indicar un enlace al que dirigir las consultas que se puedan realizar.

Se están revisando también los servicios que se prestan y los compromisos de calidad e indicadores, simplificando su número y profundizando más en los aspectos cualitativos y de mejora de los mismos que en los cuantitativos.

Confiamos en que en breve se podrá concluir el trabajo y enviar una carta ya revisada.



ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12>

CSV: ee821f8f93da3cc06b7fc66a03625c12	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 2	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador de la Facultad de Ciencias	08/06/2021 07:59:00	