



Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Facultad de Filosofía y Letras

## Universidad de Zaragoza

Informe de seguimiento nº	<b>1</b>
Correspondiente al periodo:	Abril 2019-2020
Fecha del informe:	Octubre 2020
Fecha del último informe:	

## INTRODUCCIÓN

En el Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios se establece que *“La evolución de los indicadores deberá realizarse como mínimo una vez al año”* y que dicho seguimiento *“se derivarán: Planes de mejora en el caso de incumplimiento de los estándares de calidad, y actualización de los compromisos/objetivos/estándares de calidad”*.

La Carta de Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras fue aprobada en abril de 2019 por lo que se ha realizado en 2020 su primer *“Informe de seguimiento. Abril 2019-abril 2020”*.

Como resultado de las acciones de participación del Centro en el Programa PACE-SCIC de ACPUA, se incluyó dentro del Plan de Mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad, aprobado en septiembre de 2020 y en el Informe de Gestión de la Facultad presentado a la Junta de Facultad de 7 de octubre de 2020.

([https://fyl.unizar.es/sites/fyl.unizar.es/files/archivos/Informes\\_Gestion/informegestion\\_19\\_20.pdf](https://fyl.unizar.es/sites/fyl.unizar.es/files/archivos/Informes_Gestion/informegestion_19_20.pdf))

### 1. Seguimiento de la Carta de Servicios

Se ha reflexionado en el cumplimiento de estándares con el fin de:

- Analizar el resultado de los indicadores señalados
- Evaluar el estado de los compromisos y de los estándares de calidad establecidos
- Evaluar la satisfacción de las personas usuarias

El resultado de este análisis ayudará a avanzar en la dirección de acercamiento de los servicios prestados a las expectativas de los usuarios, la transparencia de los compromisos y comprobar en qué medida la Facultad avanza por el camino planificado o se desvía de sus pretensiones iniciales, lo que debe dar lugar a una reflexión en aras de la mejora facilitando la toma de decisiones por parte de las diferentes unidades respecto a los planes de mejora a implementar, sobre las medidas correctoras oportunas, o sobre la actualización de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

Así mismo, antes de entrar en el análisis de los resultados es necesario señalar tres cuestiones que han tenido gran impacto en la prestación de los Servicios del Centro incidiendo de forma importante en el resultado de sus compromisos:

- Participación del Centro en el **programa PACE-SGIC de la ACPUA** encaminado a la Acreditación Institucional que ha supuesto una importante reflexión sobre el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) y la sistematización de gran número de procedimientos de gestión y funcionamiento y elaborando su Mapa de Procesos y Procedimientos [<https://fyl.unizar.es/calidad/sgic>]
- **Reordenación de los Departamentos Universitarios** con sede en la Facultad aprobado por Acuerdo de 4 de diciembre de 2019, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se modifica la composición de algunos Departamentos de la Universidad de Zaragoza que ha supuesto la reducción del número de Departamentos , mediante la fusión de otros existentes, la desaparición de un Departamento y la creación de dos Unidades Predepartamentales circunstancia que ha incidido en la gestión por parte de las unidades afectadas.




Departamentos previos	Nueva denominación
Ciencias de la Antigüedad	
Ciencias. de la Documentación e Hª de la Ciencia	
Filología Española	Lingüística y Literatura Hispánicas
Lingüística General e Hispánica	
Área de Estudios Árabes e Islámicos	
Filología Francesa	
Filología Inglesa y Alemana	
Filosofía	Unidad Predepartamental de Filosofía
Geografía y Ordenación del Territorio	
Historia del Arte	
Historia Medieval, Ciencias y Técnicas Historiográficas y Estudios Árabes e Islámicos	Historia
Historia Moderna y Contemporánea	
Área de Periodismo y Comunicación Audiovisual y Publicidad	Unidad Predepartamental de Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad

-La situación sanitaria derivada de la COVID 19 que ha supuesto, en los dos últimos meses que se incluyen en el Informe de seguimiento (marzo-abril 2020), un cambio drástico respecto a la prestación de servicios para todas las unidades de la Facultad en las que ha sido posible, con la implantación del Teletrabajo y el desarrollo exponencial de las tareas de gestión a través de la Administración Electrónica.

## 2. Análisis de los indicadores y compromisos de calidad

Del análisis de los indicadores de rendimiento establecidos en la Carta de Servicios se obtienen los siguientes resultados:

### Cuadro resumen

	Número de compromisos cumplidos	17	87,45%
	Compromisos en vías de cumplimiento	3	12,55%
	Compromisos no cumplidos/sin datos	2	0,9%

-Se cumplen todos los compromisos establecidos en los servicios de Información y atención al usuario, Registro auxiliar, Gestión académica, Gestión de personal, Seguridad e higiene, Gestión económica y Gestión de recursos, sin duda debido a la implantación de medios y herramientas de gestión electrónica en la mayor parte de ellos.

Las herramientas GEISER (Registro), Heraldo (Comunicaciones internas), SIGMA (gestión académica), DATUZ (gestión de datos), Peoplesoft (gestión de personal) y UXXI (gestión económica) permiten el cumplimiento de plazos y se demuestra un buen uso generalizado por parte de las diferentes unidades.

- El cumplimiento de los compromisos respecto a la Información y atención al usuario, en su apartado de Información pública a través de la web del Centro, se ha

visto favorecido por las acciones llevadas a cabo como consecuencia del proceso de acreditación del Centro que han supuesto no sólo una actualización de los procedimientos sino una mejora sustancial de la información ofrecida al integrar en la página web del centro un apartado específico de calidad con la información del SGIC.

No obstante, debido al volumen de información que se integra en la página se han detectado inconsistencias que deberán corregirse.

- Los compromisos relativos a Laboratorios se cumplen en aquellos indicadores que han resultado medibles e idóneos. Se han detectado indicadores que no se corresponden con los servicios que se prestan y que deberán ser objeto de revisión. Similar situación se da en el único indicador relacionado con el Taller de edición (reprografía) imposible de valorar por cuanto sus resultados son remitidos a una unidad ajena al Centro (Servicio de Publicaciones).

- Los indicadores de compromisos relativos a Servicios prestados por los diferentes Departamentos de la Facultad, se integran de forma conjunta en las diferentes acciones; hay que señalar al respecto que todos los departamentos han proporcionado datos para su valoración. Dentro de la disparidad de cada uno de ellos por su diferente configuración se puede concluir que todos utilizan los medios electrónicos de forma habitual y cumplen los compromisos señalados. Puede citarse como acción de mejora la ampliación del número de procesos que pueden realizarse de forma online y la actualización de la página web propia cuya información se integra en la de la Facultad.

- Todos los compromisos establecidos para la Conserjería del Centro se cumplen, destacando la amplia utilización de medios electrónicos para la gestión y comunicación con los usuarios así como la creación de bases de datos propias que permiten el seguimiento de los diferentes indicadores. Es necesario revisar los indicadores previstos para esta unidad por cuanto no reflejan todas las funciones y servicios que prestan en la actualidad.

-La Biblioteca María Moliner cuenta con su propia Carta de Servicios accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios> donde se detallan todos los servicios que se ofrecen así como los informes de seguimiento.

- Finalmente, con carácter general respecto a los indicadores establecidos en la Carta de Servicios, se detecta que inciden especialmente en resultados de rendimiento y no incluyen ninguno que transmita información para valorar la satisfacción de los usuarios y que, en muchos casos, no existen herramientas para una medición automática de los datos. Ambas circunstancias obligan a una revisión en profundidad de los indicadores utilizados. Se han considerado cumplidos todos aquellos en los que no ha habido quejas por el incumplimiento de plazos.

- Así mismo, es necesario actualizar totalmente la Carta de Servicios existente con el fin de adaptarla a las Directrices señaladas por la Inspección General de Servicios.

### 3. Acciones de mejora

Acción	Descripción	Responsable	Prioridad
Revisión de Indicadores	Establecer indicadores de rendimiento vinculados a la calidad	Administradora/Comisión de Calidad de los Servicios/Jefe Negociado de Calidad	Alta
	Establecer indicadores vinculados a la satisfacción		
	Establecer indicadores vinculados a mejora de los procedimientos		
Seguimiento de indicadores y compromisos	Elaboración de un calendario de seguimiento para las diferentes unidades	Jefe Negociado de Calidad	Media
	Elaboración de herramientas para el seguimiento de indicadores		
Carta de Servicios	Actualización	Administradora/ Comisión de Calidad de los Servicios /Jefe Negociado de Calidad	Media
	Reflexión sobre canales de difusión		Baja

Prioridad Alta: a realizar en menos de tres meses

Prioridad Media: a realizar entre tres y seis meses

Prioridad Baja: a realizar entre seis y doce meses