

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Zaragoza

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	Abril 2020-2021
Fecha del informe:	Noviembre 2021
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 2021 su segundo *“Informe de seguimiento. Abril 2020-abril 2021”*. No obstante, de acuerdo con los compromisos derivados del primer Informe de seguimiento hay que señalar que el Centro, a través de la Comisión de Servicios de la Facultad se encuentra actualmente en avanzado proceso de actualización de la misma, tanto en sus compromisos como en el establecimiento de acciones e Indicadores que se adapten a los principios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Universidad.

Así mismo, como resultado de las acciones de participación del Centro en el Programa PACE-SCIC de ACPUA y la obtención de la Acreditación Institucional, por resolución de 22 de enero de 2021 del Consejo de Universidades, el seguimiento de la Carta de Servicios se incluye, desde el año 2020, en el Informe de Gestión del Equipo de Dirección presentado a la Junta de Facultad.

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 varios aspectos que inciden de forma importante en el análisis de seguimiento de la Carta de Servicios 2020-2021:

- La participación del Centro en el **programa PACE-SGIC de la ACPUA y la obtención de la Acreditación Institucional** (aprobada el 22 de enero de 2021) supuso 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 así como la elaboración del Mapa de Procesos y Procedimientos que se han actualizado de forma continua durante el periodo de seguimiento de esta Carta [<https://fyl.unizar.es/calidad/sgic>].

- **Constitución de la Comisión de Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras**

De acuerdo con los criterios de Gerencia y la Inspección General de Servicios, la Comisión de Servicios de la Facultad se constituyó en octubre de 2020 y está compuesta por diez miembros que representan a cada una de las unidades de administración y servicios de la Facultad. La Administradora del Centro coordina sus actuaciones y el Jefe de Negociado de Calidad forma parte de la misma como Secretario.

- **La situación sanitaria derivada de la COVID 19** que supuso, desde marzo de 2020 y durante 2021, un cambio drástico en la prestación de servicios con la implantación del Teletrabajo, en todos los servicios de la Facultad en los que ha sido posible, el desarrollo exponencial de las tareas de gestión a través de la Administración Electrónica y la implantación generalizada de la cita previa como instrumento de atención personalizada a los usuarios.

2. Análisis de los indicadores y compromisos de calidad

De los 22 indicadores establecidos en la Carta, 20 de ellos se basan en datos y porcentajes numéricos y, de ellos, sólo 9 cuentan con un sistema que permite su medición sistemática; el resto debe ser objeto de un seguimiento manual que, en algunos casos, es inviable por su elevado número o por conformar el sistema básico de gestión diaria de la Administración Electrónica (correo institucional secrefil@, ventanilla electrónica, Her@lido, gestión de




espacios entre otros). Por ello, se ha optado por una valoración global y cuantitativa basada en la no existencia de quejas o reclamaciones para validar su cumplimiento.

Así mismo, se han desestimado 3 de los indicadores previstos:

- 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).
- Indicador de Seguridad e Higiene de valoración de los simulacros de evacuación realizados ya que, por efecto de la pandemia, no se ha realizado ninguno en el periodo de seguimiento.
- Indicador de Gestión económica referido a alquiler de espacios a usuarios externos ya que no se ha recibido ninguna solicitud en el periodo de seguimiento.

Del análisis de los 19 indicadores de rendimiento restantes se obtienen los siguientes resultados:

Cuadro resumen

	Número de compromisos cumplidos	17	77,27%
	Compromisos en vías de cumplimiento	2	9,09%
	Compromisos no cumplidos/sin datos	3	13,64%

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

- 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 y que, actualmente, se encuentran en fase de desarrollo.

- 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. Así mismo, se está trabajando en la incorporación de un sistema que permita recabar la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

- 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 la administración electrónica de forma habitual y cumplen los compromisos señalados. Puede citarse como acción de mejora necesaria 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. Se están revisando los indicadores previstos para esta unidad por cuanto no reflejan todas las funciones y servicios que prestan en la actualidad.

- Como compromisos en vía de desarrollo se detectan 2: potenciar el uso de las redes sociales y mejorar la actuación en la mejora y mantenimiento del laboratorio de medios audiovisuales que ha tenido cierto retraso por la alta demanda de trabajo del servicio.

- El seguimiento de los compromisos e indicadores previstos para la Biblioteca María Moliner de la Facultad están incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

- 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, detectadas en el primer seguimiento de la Carta de Servicio, han obligado a una revisión en profundidad de los indicadores utilizados que se encuentra actualmente en desarrollo.

3. Acciones de mejora

De acuerdo con las acciones de mejora establecidas en el seguimiento de la Carta de Servicios 2019-2020, la Comisión de Servicios de la Facultad está desarrollando en la actualidad la actualización de la Carta de Servicios incluyendo la revisión de los indicadores.

Acción	Descripción	Responsable	Prioridad
Carta de Servicios	Reflexión sobre canales de difusión	Administradora/ Comisión Calidad de los Servicios /Jefe Negociado de Calidad	Baja
	Elaboración de una nueva carta de servicios adaptándola al nuevo modelo, nueva legislación, derechos, etc.	Administradora/ Comisión Calidad de los Servicios /Jefe Negociado de Calidad	Alta
Revisión de Indicadores	Establecer ODS en los diferentes indicadores	Administradora/Comisión Calidad de los Servicios/Jefe Negociado de Calidad	Alta
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		
	Elaboración de un sistema de quejas y sugerencia		Media

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.

4. Sugerencias, quejas y felicitaciones

A través de los Informes Anuales de Evaluación de la Calidad de las titulaciones y en Junta de Facultad, se han recibido 9 menciones de felicitación para el conjunto del trabajo desarrollado por el Personal de Administración y Servicios del Centro. Además, se ha mencionado particularmente en 2 ocasiones el trabajo del personal de la Secretaría de la Facultad y de la unidad de Reprografía y en una el trabajo del Laboratorio de Prehistoria y Arqueología, el SEMETA, el Servicio de obtención de documentos de la Biblioteca María Moliner y del personal del SICUZ en el Centro.

Así mismo, mediante Her@ldo se han recibido dos quejas/sugerencias relacionadas con el funcionamiento de los medios técnicos destinados a la docencia en las Aulas 501 y 502 del

Edificio Interfacultades. En ambos casos la queja coincide con el inicio del periodo de docencia semipresencial y el problema fue subsanado de forma inmediata.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES. 2020-2021

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Información y atención al usuario	Información pública a través de la web del centro	Mantener actualizados los impresos, la normativa y la información sobre los procesos de gestión en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Nº de impresos actualizados Porcentaje de actualizaciones realizadas dentro del plazo	95%	12 procedimientos actualizados	SI
		Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días.	95%	No computable	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Información y atención personalizada a los usuarios	Potenciar el uso del correo institucional para las comunicaciones. Potenciar el uso de las redes sociales (facebook).	Nº de comunicaciones realizadas por estos procedimientos	Seguimiento	No computable	Parcialmente
		Jornadas de bienvenida para alumnos de nuevo ingreso y visitas al centro para futuros estudiantes.	Número de asistentes	Seguimiento	750	SI
Registro auxiliar	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	% de documentos remitidos dentro del plazo	100%	6186	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión académica	Expedición y entrega certificados	Expedición de certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	% de certificados emitidos dentro del plazo	100%	No computable	SI
	Tramitación de solicitudes	Resolución de solicitudes y comunicación a los interesados con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de solicitudes resueltas antes del vencimiento del plazo establecido	Seguimiento	Secretaría Facultad (No computable) Secretaría Dptos. (3673)	SI
	Matrícula	Facilitar formalización de matrícula en plazo.	% de matrículas realizadas dentro del plazo	90%	2400	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Procesos académicos online	Potenciar la implementación de procesos académicos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales	Nº de solicitudes recibidas a través de este procedimiento.	Seguimiento	2871	SI
	Doctorado	Tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días laborables.	% de solicitudes tramitadas dentro del plazo	100%	1196	SI
Laboratorios	Mantenimiento de los medios y equipamientos específicos	Realizar periódicas revisiones y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados, optimizando los recursos	Actuar en un plazo de 48 h.	100%	75-80%	Parcialmente
	Gestión de reservas y préstamos	Actuar en un máximo de 48 h.	Número de actuaciones efectuadas en plazo	100%	880	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Laboratorios	Grabación y edición de diversos eventos	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	100%	98	SI
	Realización y edición de fotografía y digitalización de imágenes y vídeo	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	100%	No computable	SI
Gestión de Personal	Ausencias, permisos y licencias	Tramitar en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes e informes médicos por accidente laboral recibidos. Informar solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de 3 días laborables siguientes a su recepción	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	100%	100	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Certificaciones	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 establecido.	95%	65	SI
Seguridad e Higiene	Procedimiento de actuación	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	Sin datos	Sin datos
	Alquiler de espacios	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 los 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización	Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	100%	Sin datos	Sin datos

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión Económica	Pago de facturas a proveedores	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que estable la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, el pago no deba realizarse de forma centralizada o no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago dentro del plazo establecido	100%	556	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Trabajos de reprografía	Entrega, en un plazo máximo de 2 días laborables, de los encargos de fotocopias.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	Seguimiento	Sin datos	Sin datos
	Alquiler / reserva de espacios	Atender las necesidades de los usuarios que necesitan hacer uso de los espacios de la Facultad por cambios de aulas para la docencia, realización de 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 del curso académico	Seguimiento	No computable	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2020-2021	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Correo	Entrega y envío del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos	Porcentaje de correo remitido y entregado dentro del plazo.	100%	1690	SI

Los compromisos de servicio e indicadores de la **Biblioteca María Moliner de la Facultad de Filosofía y Letras** están incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>.