

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Servicio de Prácticas Odontológicas

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2021
<b>Fecha del informe:</b>	01-03-2022
<b>Fecha del último informe:</b>	









**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	7
Nº de reuniones celebradas	4
Fechas de celebración de las reuniones	Año 2020: 22 diciembre Año 2021: 25 marzo y 13 julio Año 2022: 1 marzo

## 1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
<b>Servicios relacionados con las prácticas clínicas</b>				
Satisfacción de los pacientes	Encuesta de Satisfacción	≥ 3,5	4,56	
Entrega instrumental odontológico esterilizado a los estudiantes al comienzo de cada práctica	Porcentaje material entregado antes de la práctica	95%	100%	
Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días	Porcentaje de fotografías entregadas en el plazo fijado	95%	100%	
<b>Servicios relacionados con las prácticas de laboratorio</b>				
Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación	Porcentaje de prácticas preparadas	95%	100%	
<b>Servicios relacionados con recepción y administración</b>				
Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del contestador/email en el plazo de 24 horas	Porcentaje de respuesta al usuario en el plazo fijado	95%	100%	Replantear el indicador de este compromiso 
Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días	Porcentaje de documentación entregada en el plazo establecido	95%	100%	
<b>Servicios relacionados con la gestión económica</b>				

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de tres días siguientes a su solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	90%	33%	Se han tramitado tres solicitudes y solo una de ellas se ha tramitado dentro del plazo establecido de tres días 
Realizar el pago por servicios prestados o adquisición de bienes en el plazo de un mes desde la fecha de registro de las correspondientes facturas según normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	95%	100%	
<b>Servicios relacionados con la gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia</b>				
Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones	Número de revisiones diarias efectuadas	95%	98%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº8	88%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº1	12%
	Compromisos no cumplidos	Nº	%

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No constan sugerencias, quejas o felicitaciones en este periodo.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Replantear los compromisos cumplidos que no aportan información relevante y el que está en vías de cumplimiento	Áreas responsables: Conserjería, Administración, Negociado Administrativo y Laboratorios	Marzo 2022	Marzo 2022	Alta

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
2	Incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el cumplimiento de la Agenda 2030 a la actividad y prestación de la carta de servicios	Todas las áreas	Marzo 2022	Marzo 2022	Alta

#### 4. Actualización de la Carta de servicios

##### Compromisos:

Replantear los compromisos cumplidos que no aportan información relevante.

El compromiso e indicador que en el seguimiento de la carta de servicios está en vías de cumplimiento será replanteado antes de finalizar el mes de marzo 2022:

-Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de tres días siguientes a su solicitud, en este compromiso no se ha podido alcanzar el estándar de calidad porque dos solicitudes se demoraron por temas de gestión administrativa. Se propone estudiar el proceso para mejorar y agilizar todos los trámites necesarios para poder cumplir el compromiso.

##### Información general de la carta:

En el punto 4. Información de contacto, apartado d) Página web, se acuerda eliminar la segunda dirección web: [http://www.unizar.es/servicio\\_odontologia/index.html](http://www.unizar.es/servicio_odontologia/index.html) y modificar la primera dirección web: <https://fccsyd.unizar.es/odontologia/grado-odontologia> que pasa a ser: <https://fccsyd.unizar.es/es/servicios/servicio-de-practicas-odontologicas>