

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	Curso académico 2019/2020
<b>Fecha del informe:</b>	22/12/2020
<b>Fecha del último informe:</b>	22/12/2020



1542

**Universidad**  
Zaragoza

## 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	4
Fechas de celebración de las reuniones	20 de enero, 20 de marzo, 20 de mayo, 14 de septiembre

## 1. Tabla de indicadores




Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Académico	1.-Respuesta en el plazo máximo de dos días a consultas realizadas por la comunidad universitaria	Porcentaje de consultas contestadas en un plazo inferior a dos días	95%	98%	Compromiso cumplido
	2.-Respuesta en el plazo de 24 horas de información solicitada a través del correo electrónico	Porcentaje de respuestas realizadas a solicitudes efectuadas por correo electrónico	100%	100%	Compromiso cumplido
	3.- Entrega de certificados a estudiantes en el plazo de 48 horas	Porcentaje de certificados realizados en plazo a estudiantes	95%	97%	Se ha conseguido realizar un 97% en el plazo de 24 horas, mejorando ampliamente el compromiso.
	4.-Remisión a los respectivos Servicios Provinciales de Educación antes de finalizar el curso de informe de los períodos de prácticas en los que ha participado cada tutor o tutora de prácticas, el Coordinador/a de Formación y el miembro del equipo directivo para que puedan ser certificados	Días de anticipación a la fecha requerida	30 antes de la finalización del curso	Entrega del informe el 31/7/2020	Compromiso cumplido, con una anticipación de 44 días.
	5.-Notificación de la disponibilidad del título para su recogida en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción del mismo	Porcentaje de notificaciones de la disponibilidad del título para su recogida enviadas en plazo	100%	100%	Compromiso cumplido

Administrativo y comunicación	6.-Actualización diaria y permanente de la información en la web del Centro	Tiempo de respuesta entre la información obtenida y su actualización en la web del Centro	24 horas	No disponible	No conseguido.
Recursos para la docencia	7.-Actualización diaria y permanente de la ocupación de los espacios docente y deportivos	Porcentaje de uso de los espacios del Edificio Principal y del Gimnasio formalizadas	99%	100%	Compromiso cumplido
	8.-Formación a nivel básico de los medios audiovisuales a todos los estudiantes y PDI nuevos que lo solicitan	Porcentaje de asistencia y estudiantes nuevos a sesiones de formación	80%	60%	Compromiso en vías de cumplimiento

Algunos de los compromisos de calidad que recoge la carta de servicios han sido reconsiderados en su definición o no han podido ser medidos:

- Según la RESOLUCIÓN de 31 de agosto de 2020, del Director General de Innovación y Formación Profesional, por la que se convoca el desarrollo del Practicum, en centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos, de estudiantes de los Grados en Magisterio en Educación Infantil y en Magisterio en Educación Primaria, procede la realización de estos certificados a esta Dirección, por lo que se redefine el compromiso por el actual (compromiso 4)
- Contestar a reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días, al no haberse registrado ninguna reclamación, sugerencia o felicitación en el periodo al que se refiere el informe

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 1, 2, 3, 4, 5 y 7	75%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 8	12,5%
	Compromisos no cumplidos	Nº 6	12,5%

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido quejas, sugerencias ni felicitaciones.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Actualización de la información contenida en la web de la Facultad en todos sus contenidos. Filtrar y limpiar información desfasada.	Comunicación, transparencia e información del Centro a través de su web.	Decano	14/01/2021	14/09/2021	Baja
Grabación de video para la formación medios audiovisuales aula	Formación y consulta de utilización de recursos audiovisuales para el aula	Técnico de medios audiovisuales	14/01/2021	31/03/2021	Alta

## 4. Actualización de la Carta de servicios

- Normativa y su información en la web de la Facultad.
  - Según la fuente podemos distinguir cinco clases de normativas, la propia de la Facultad, la de la Universidad de Zaragoza, la autonómica del Gobierno de Aragón, la estatal y la europea:
    - No se copia ni se coloca en el sitio web de la Facultad ninguna normativa que no sea propia de la misma. Si se dirige o relacionan páginas principales de otras web que contienen información relacionada con la educación universitaria, siempre relacionadas con el contexto del menú principal.
  - Se procede a sustituir la información actual de la carta de servicios por no ser muy extensa y de poca ayuda.

En las próximas semanas se procederá a comenzar los trabajos para redactar una nueva carta acorde al Procedimiento para la elaboración de cartas de servicios (PRE-01.2.1) del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los servicios, incluyendo las recomendaciones del Grupo de Trabajo Cartas de servicios de Centros.