

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Inspección General de Servicios

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	05-02-2021
Fecha del último informe:	



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	13
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	28-09-2020, 30-10-2020 y 04-02-2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Inspección				
Instrucción de expedientes informativos/informaciones reservadas y tramitación de expedientes disciplinarios.	expedientes (informativos, informaciones reservadas o expedientes disciplinarios) tramitados respecto a los solicitados.	>95%	100%	● Cumplido. Datos desagregados en Memoria Anual de la IGS
Realizar resolución negociada por mediación en conflicto planteado.	mediaciones realizadas respecto a las solicitadas.	>95%	No procede	● Cumplido. No se han dado casos de mediación formalmente y no cabe aplicar el porcentaje de mediaciones realizadas
Comprobar el índice de cumplimiento de las guías docentes y P.A.I.M.	comprobaciones realizadas respecto a las solicitadas.	>95%	100%	● Cumplido.
Comprobar el índice de cumplimiento del POD a través de la elaboración de un informe por curso respecto de todos los centros-asignaturas -áreas POD.	Índice cumplimiento del POD en función del plan anual de inspección.	>95%	100%	● Cumplido.
Solicitar y obtener información por falta de respuesta ante quejas.	Índice de respuesta a queja no contestada .	>95%	100%	● Cumplido.
Gestionar eficientemente el proceso administrativo de elaboración del POD de la UZ, definir el encargo docente de cada curso, colaborar en instrucciones y calendario, informatizar, revisar y publicar datos...	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Satisfacción > 70%	Se han gestionado más de 200 modificaciones del POD	● En vías de cumplimiento. Encuesta de satisfacción de usuarios pendiente de implantar.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Solventar dudas y atender a los usuarios e incidencias relacionadas con el POD.	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Satisfacción > 70%	Se han contestado más de 1000 correos sobre dudas e incidencias	● En vías de cumplimiento. Encuesta de satisfacción de usuarios pendiente de implantar.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Calidad				
Elaborar un informe semestral y otro anual sobre las campañas de encuesta.	Informe semestral publicado antes fin mes febrero. Informe anual publicado antes fin mes noviembre.	Evacuar informes en el plazo previsto.	Elaborados y difundidos	● Cumplido.
Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.	Grado satisfacción puesta en marcha de nuevas encuestas o funcionalidades.	Obtener una media de $\geq 3,75$ puntos sobre 5.		● No cumplido. Encuesta pendiente de puesta en marcha.
Dar la difusión necesaria a los resultados de las encuestas con objeto de obtener el <i>feedback</i> necesario con los distintos grupos de interés.	Nº acciones realizadas.	≥ 5 acciones/año.		● Cumplido.
Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.	Número de acciones de difusión.	≥ 3 acciones/año.	+ 5 acciones de difusión Cultura calidad. 0 acciones de Buenas prácticas de gestión	● En vías de cumplimiento.
Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad.	Número de acciones formativas.	≥ 1 acción/año.	1 curso (Calidad en los servicios de la UZ)	● Cumplido.
Obtener un alto grado de satisfacción con las acciones formativas.	Satisfacción de los destinatarios de las acciones formativas.	$\geq 90\%$ de los destinatarios califican con $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	1ª ed. Curso dirigido al personal de apoyo a los procesos de calidad en centros: valoración media de 4,13 Profesorado: 4,9.	● Cumplido (tenemos solicitados los datos de los dos últimos cursos)




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Calidad				
Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de Plan General de Calidad.	Satisfacción de los destinatarios.	Calificación media $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Sin datos	 No cumplido. Dada la situación actual, sólo se constituyó el grupo de trabajo de cartas de servicios de centros, y no se efectuó encuesta.
Elaborar un informe cada curso académico respecto a la calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario.	Informe realizado (si/no).	Elaborar los informes en el primer trimestre del año siguiente al curso académico finalizado.	Realizado	 Cumplido.
Mantener actualizada la información en la página web sobre los documentos del SGIC de titulaciones, centros y servicios, de modo que sirvan de apoyo a los diferentes procesos de acreditación.	Nº documentos actualizados.	Al menos una revisión o actualización anual.	Una revisión de cada documento	 Cumplido.
Elaborar y mantener actualizadas las guías de apoyo a los usuarios y los documentos de preguntas frecuentes relacionados con los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones y centros.	Nº revisiones realizadas.	Al menos una revisión o actualización anual.	Una revisión de cada documento	 Cumplido.
Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los responsables y comisiones de calidad de centros.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Nivel de satisfacción $\geq 3,75$ puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Sin datos	 En vías de cumplimiento. La herramienta de encuestas de satisfacción en Heraldó está en desarrollo
Celebración de reuniones informativas y de apoyo técnico con las distintas Unidades y Servicios.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Nivel de satisfacción $\geq 3,75$ puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Satisfacción global: 3,43/5 Claridad de los conceptos: 4,08/5 Utilidad: 3,61/5	 En vías de cumplimiento. Se han realizado 14 reuniones sobre el PGGMCS y varias más con unidades sobre Cartas de servicios

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Innovación				
Trabajar en la ampliación del servicio de DATUZ integrando nuevos desarrollos que permitan una mayor explotación y un mejor conocimiento de la institución.	Informe anual sobre las propuestas y su estado de desarrollo.	Al menos una propuesta de desarrollo o ampliación al año		 No cumplido. Compromiso no abordable por depender de otras unidades se propone modificarlo
Conocer grado satisfacción de los solicitantes de información pública para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	No medido	 En vías de cumplimiento. La herramienta de encuestas de satisfacción en Heraldo está en desarrollo
Conocer grado satisfacción de los organismos y unidades universitarias solicitantes de información que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	No medido	 En vías de cumplimiento. La herramienta de encuestas de satisfacción en Heraldo está en desarrollo
Realizar las entregas de información de rankings universitarios en el plazo fijado por el organismo.	Grado de cumplimiento de los plazos.	Cumplimiento de los plazos en el 95% de las peticiones atendidas	100%	 Cumplido
Dar una respuesta en el plazo de 7 días hábiles a las peticiones de información de unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ..	Tiempo de respuesta.	Cumplimiento de los plazos en el 95% de las peticiones atendidas.	100%	 Cumplido
Revisar y analizar las gestiones realizadas con organismos o entes evaluadores externos para informar a los responsables de vías que permitan la mejora de la posición de la Universidad en las valoraciones.	Elaboración de un informe sobre la demanda de información y consideraciones sobre la respuesta ofrecida por la Universidad de Zaragoza.	Elaboración del informe en el 95% de las peticiones atendidas.	100%	 Cumplido
Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.	Contabilización de las reclamaciones o incidencias.	Porcentaje inferior al cinco por ciento.	0%	 Cumplido

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Innovación				
Mantener actualizado el portal de transparencia en aquellas informaciones cuyos plazos no estén fijados por la ley.	Control de la fecha de publicación de las informaciones.	Periodo de actualización medio <7 días hábiles.	No medido	● No cumplido. Error de transcripción en la Carta de servicios

- Varios de los compromisos *no cumplidos* o *en vías de cumplimiento* se deben a no haberse puesto en marcha las distintas encuestas de satisfacción que permitirían su seguimiento. Cada Área ha definido el grado de cumplimiento de acuerdo al desarrollo o implantación que la herramienta ha alcanzado en 2020. Se incluye como acción de mejora su implantación completa.
- El compromiso *Mantener actualizado el portal de transparencia [..]* no ha tenido seguimiento debido a un error en la transcripción de la V1.0 de la Carta de servicios. Se corregirá en la V1.1.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 16/27	59,26 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 7/27	25,93 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 4/27	14,81 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se han recibido sugerencias, quejas ni felicitaciones por las vías formales, si bien el Rector expresó en el Consejo de Gobierno en el que se presentaba el Plan de Actuación de la I.G.S. su satisfacción con el funcionamiento de la Unidad.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Revisar carta de servicios	Completar el compromiso 5 del Área de Inspección para incluir expresamente la gestión administrativa del POD	Comisión de Calidad	15-2-21	28-2-21	alta
Revisar carta de servicios	Corregir en los compromisos del Área de Innovación el error de transcripción.	Comisión de Calidad	15-2-21	28-2-21	alta
Revisar carta de servicios	Redefinir el compromiso de <i>Trabajar en la ampliación del servicio de DATUZ</i> , estudiando si debe ser mantenido una vez reformulado, o procede su eliminación.	Comisión de Calidad	15-2-21	28-2-21	alta

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Adecuación de la Comisión de Calidad a la normativa	Según la Instrucción de Gerencia sobre Agentes del SGIC de los servicios, la composición debería ser de 5 miembros. Se reducirá, dejando al menos un miembro de cada área, y procurando que haya miembros de todos los niveles de responsabilidad	Comisión de Calidad	15-2-21	15-5-21	media
Periodicidad de las reuniones de la Comisión de Calidad	Se celebrará al menos una reunión trimestral	Comisión de Calidad	15-2-21	15-5-21	media
Herramientas de medición de la satisfacción de usuarios	Se dinamizará la implementación de las distintas herramientas de medida de satisfacción de los usuarios, para poder hacer el seguimiento de los compromisos en los términos recogidos en la Carta de servicios	Subdirector de cada Área	15-2-21	15-5-21	media

4. Actualización de la Carta de servicios

Se ha repasado el contenido de la Carta de servicios v1.0 aprobada el 29-4-2020 y se estima necesario revisarla para:

- Corregir el error de transcripción que afectaba a los compromisos del Área de Innovación y Prospectiva.
- Reformular o eliminar el compromiso de *Trabajar en la ampliación del servicio de DATUZ* puesto que depende técnicamente de unidades ajenas a la IGS, sobre las que es difícil incidir.
- Completar el compromiso nº 5 del Área de Inspección que quedará redactado como sigue: “Realizar la *gestión administrativa* y el seguimiento del POD.”

A tal efecto, la Comisión de Calidad redactará la V1.1 de la Carta de servicios y la enviará a la mayor brevedad a revisión y aprobación