

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Inspección General de Servicios

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	24/01/2022
Fecha del último informe:	05/02/2021



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	6
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	18/01/2022








1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	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%. 5 expedientes tramitados PDI 2 expedientes tramitados PAS 3 informes de falta leve estudiantes	● 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 ha habido mediaciones formales Si mediaciones informales	● Cumplido.
Comprobar el índice de cumplimiento de las guías docentes y P.A.I.C.	Comprobaciones realizadas respecto a las solicitadas.	>95%	100%	● Cumplido Datos desagregados en Memoria Anual de IGS. Se valorará la redefinición de este compromiso
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 Datos desagregados en Memoria Anual de IGS

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Solicitar y obtener información por falta de respuesta ante quejas.	Índice de respuesta a queja no contestada .	>95%	No se han trasladado formalmente quejas no contestadas por el trámite del Centro de Información Universitaria, aunque sí por otros canales.	 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% (>3,5 sobre 5)	3,74 sobre 5 (89 encuestas) El periodo de estas encuestas abarca junio y julio de 2021	 Cumplido Datos desagregados en Memoria Anual de IGS. La encuesta se responde en una escala de 1 a 5.
Solventar dudas y atender a los usuarios e incidencias relacionadas con el POD.	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Satisfacción > 70% (>3,5 sobre 5)	4,72 sobre 5 (29 encuestas) El periodo al que se refiere este valor alcanza hasta final de curso (19 de septiembre de 2021)	 Cumplido Datos desagregados en Memoria Anual de IGS. La encuesta se responde en una escala de 1 a 5.
Calidad y Mejora				
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 en febrero y en noviembre.	 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.	Sin datos.	 No cumplido. Encuesta pendiente de su puesta en marcha.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
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.	Se remiten todos los informes de resultados (encuestas de enseñanza y Valoración de la actividad docente) de las titulaciones impartidas en cada centro.	● Cumplido.
Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.	Número de acciones de difusión.	≥3 acciones/año.	Jornadas con coordinadores noveles, reuniones con Directores de centros sobre Acreditación Institucional (CC Salud, Derecho, Sociales...)	● Cumplido..
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.	3 cursos.	● Cumplido. <i>Cursos de: Calidad en los servicios de la UZ, Personal de apoyo en centros y Calidad, Innovación y Simplificación administrativa</i>

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Obtener un alto grado de satisfacción con las acciones formativas.	Satisfacción de los destinatarios de las acciones formativas.	≥90% de los destinatarios califican con ≥3,75 puntos sobre 5.	<p>Curso “<i>Personal apoyo procesos calidad</i>” 4,29 (de las 14 respuestas, el 93% puntúa con 4 o 5 puntos)</p> <p>Curso “<i>Calidad servicios</i>” 4,18 (de las 11 respuestas, el 72% puntúa con 4 o 5 puntos)</p> <p>Curso “<i>Calidad, innovación y simplificación admva.</i>” 4,20 (de las 5 respuestas, el 80% puntúa con 4 o 5 puntos))</p>	<p>● Cumplido.</p> <p>Los datos son proporcionados por la Sección de Selección y Formación del Servicio de PAS. Se aprecia que en muestras tan pequeñas, el % de destinatarios que puntúan por debajo de 3,75 puede resultar engañoso. Además las encuestas no les permiten valores decimales. Se debería redefinir este estándar dejándolo en “Calificación media >4 puntos sobre 5”</p>
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 ≥3,75 puntos sobre 5.	Sin datos	<p>● No cumplido.</p> <p>Dada la situación actual, sólo se constituyó el grupo de trabajo <i>Focus Group para la Encuesta de Satisfacción Laboral</i> y no se efectuó encuesta.</p>
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/actualización anual	Al menos, dos: nuevo modelo de <i>Informe para la renovación de la acreditación, y Preparación de las visitas virtuales para renovación y/o acreditación del SGIC mediante PACE.</i>	● Cumplido.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
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/actualización anual.	2 revisiones. En el proceso de acreditación se ha actualizado la información y en el de Acreditación Institucional se está haciendo un seguimiento y valoración	 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.	No se ha realizado la encuesta	 No cumplido
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.	4,83 media de satisfacción, según encuesta en Heraldo	 Cumplido.
Innovación y Prospectiva				
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.	4,22	 Cumplido.
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.	4,02	 Cumplido. Por error, esta encuesta se estuvo utilizando como enlace de pruebas y se vertieron muchas respuestas negativas que no estaban relacionadas
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.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
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 Con cada ranking se ha elaborado un informe con posibles propuestas de mejora. Estando aún uno de ellos en elaboración por no haber finalizado.
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.	3 reclamaciones	● Cumplido.
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.		● En vías de cumplimiento. En ocasiones no ha sido posible mantener actualizado el portal de transparencia por no disponer de la información o por ser responsabilidad de otra unidad. Se han trasladado estas incidencias a la Comisión de Transparencia.




Respecto a los compromisos e indicadores la Comisión de calidad hace las siguientes observaciones:

- Sustituir el compromiso de “Comprobar el índice de cumplimiento de las guías docentes y P.A.I.M.” por el de “Hacer el seguimiento del cumplimiento de los plazos del calendario académico en el cierre de las actas”, pues se estima que es más ilustrativo respecto a la eficacia de la acción de la Inspección.
- En los dos compromisos del Área de Inspección que se miden según “Encuesta de satisfacción de usuarios”, habrá que reformular el estándar de calidad, que actualmente está fijado en un valor sobre una escala 1 a 100, para ajustarlo a la escala 1 a 5 que usa el sistema de encuestas de satisfacción de la UNIZAR.
- Compromisos del Área de Calidad y Mejora con indicadores de satisfacción: de los 5 compromisos, solo dos se han podido medir, al no haberse hecho las encuestas, generalmente por problemas técnicos. Esperamos que la puesta en marcha de encuestas de satisfacción de usuarios mediante la Plataforma ATENEA, solucione este problema. Si no, deberán redefinirse los indicadores.
- En el compromiso sobre la satisfacción de los destinatarios de cursos de formación del ACM, se aprecia que el cumplimiento del 90% de calificaciones superiores a 3,75 puntos sobre 5, es poco revelador de la satisfacción

cuando se trata de muestras tan pequeñas, además de que el sistema de encuestas no permite puntuaciones con decimales. Se estima que sería más revelador fijar un nivel de satisfacción más alto (media igual o superior a 4 puntos sobre 5), sin tener en cuenta la dispersión de los valores de la encuesta.

Además de los datos recogidos en esta tabla, la actividad y el cumplimiento de los servicios que presta la IGS se recogen en la *Memoria de actuación 2020-2021*, publicada anualmente, y que está disponible en https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/IGS/memoria_20_21.pdf

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 26	86,67%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	3,33%
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	10 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Área de Calidad y Mejora:

- Felicitaciones del Vicerrectorado de Política Académica y de los centros: Facultad de Ciencias, Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte, Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia y Escuela universitaria Politécnica de Teruel, por el trabajo desarrollado para la certificación de la implantación del Programa PACE de ACPUA

Área de Innovación y prospectiva:

- 1 felicitación del programador DATUZ por el trabajo y la actitud de los Técnicos de Innovación y Prospectiva
- 1 sugerencia, de un administrador que nos propone automatizar más las recogidas de datos para rankings. Llegó a través de correo electrónico.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Priorizar la realización de encuestas de satisfacción de usuarios	La puesta en marcha de un sistema sencillo y ágil de encuestas de satisfacción a través de Atenea, que se producirá en las primeras semanas de 2022 contribuirá a solucionar los incumplimientos. En caso de que el informe de seguimiento de 2022 revele las mismas carencias, habrá que redefinir los indicadores de estos compromisos	Técnico de Calidad y Mejora	Enero 2022	Junio 2022	media

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Relación con grupos de interés	La IGS deberá estudiar y conocer su relación y vínculos con los grupos de interés, especialmente los externos (ACPUA, UNITA, etc), reflexionando sobre la percepción que tienen de esta unidad.	IGS	Enero 2022	Junio 2022	media
Revisión de compromisos de la carta de servicios	Redacción de una nueva versión de la Carta de servicios, que mejore los indicadores y los compromisos que recoge, de acuerdo con lo detectado por la Comisión de Calidad de la IGS en el proceso de redacción del Informe de seguimiento, y dentro del plazo establecido por el cronograma de implantación del SGIC de los servicios.	Comisión de Calidad IGS	Enero 2022	Marzo 2022	Alta
Identificación ODS	Se recogerá en la tabla de compromisos e indicadores, el objetivo u objetivos que más directamente atañen a cada compromiso, con el fin de aportar una visión más rápida y exacta de la aportación de la IGS en esta materia.	Comisión de Calidad IGS	Enero 2022	Marzo 2022	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

En el plazo más breve posible, y antes del fin del primer trimestre de 2022, según lo establecido en el cronograma de implantación del SGIC de los servicios en la UNIZAR, se procederá a la redacción y firma de una versión 1.2 de la Carta de servicios, que incluirá al menos las siguientes modificaciones:

- Información de contacto: incluirá los datos de la Técnica de apoyo a los procesos administrativos, de reciente incorporación a la plantilla de la IGS
- Modificación de los siguientes compromisos e indicadores:
 - Compromiso de “Comprobar el índice de cumplimiento de las guías docentes y P.A.I.M.”: sustituirlo por el de “Hacer el seguimiento del cumplimiento de los plazos del calendario académico en el cierre de las actas”, pues se estima que es más ilustrativo respecto a la eficacia de la acción de la Inspección.
 - Reformular el estándar de calidad en los dos compromisos del Área de Inspección que se miden según “Encuesta de satisfacción de usuarios”, para ajustarlo a la escala 1 a 5 que usa el sistema de encuestas de satisfacción de la UNIZAR.
 - Fijar un estándar de satisfacción más alto (media igual o superior a 4 puntos sobre 5) en el compromiso sobre la satisfacción de los destinatarios de cursos de formación del ACM, sin tener en cuenta la dispersión de los valores de la encuesta.
- Incorporación a la tabla de compromisos e indicadores, de los ODS implicados en cada uno de los compromisos de calidad.