

Informe de seguimiento de la carta de servicios
Instituto de Ciencias de la Educación

Informe de seguimiento nº	6
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	15/02/2021
Fecha del último informe:	10/01/2020






Universidad
Zaragoza

1. Tabla de indicadores

tipo	Compromiso	Indicador	Estandar de calidad	Datos periodo del informe 2020	Observaciones
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Actualizar información de la web ICE una vez al mes	Nº de consultas de la web del ICE	2.000 al mes	Media anual de 1.020 consultas	No se ha alcanzado el objetivo. Hay que tener en cuenta año de pandemia
	Publicar en lunizar o listas distribución los Programas de Formación, Jornada, etc. del ICE	Nº Publicaciones en lunizar o listas distribución	4	7	Se ha superado por utilizar también grupos de correos, según datos propios del ICE
	Responder a quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles	Nº de quejas o sugerencias no contestadas en plazo	Ninguna	0	No se han producido quejas o sugerencias
	Revisar Carta de Servicios y tríptico al menos una vez cada dos años	Nº de revisiones de la C.S. Cada 2 años	Una vez	0	La revisión bianual se hizo a finales de 2019
GESTIÓN ACADÉMICA	Publicar en la web del ICE los cursos al menos 15 días antes de finalizar el plazo de inscripción	Número de cursos publicados fuera de los 15 días antes de finalizar el plazo de inscripción.	10%	4	
	Entrega de certificados de cursos realizados o solicitados en el plazo de una semana, una vez firmados	Número de certificados entregados fuera de plazo de una semana, una vez firmados	6	4	
	Incentivar la participación de los alumnos mediante encuestas valorando los cursos para mejorar su calidad	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos presentados.	70%	45%	Influye la actitud del Profesorado y que se ha pasado a cursos online
GESTIÓN ECONÓMICA	Tramitar en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección del ICE, para su gestión	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Ninguna	0	
	Pago proveedores en el plazo legal, si se dispone de fondos anticipados por el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	Nº de pagos fuera de plazo legal si se dispone de fondos anticipados	Ninguna	0	
GESTIÓN DE PERSONAL	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSoft o Control Horario, e incidencias del PAS del ICE	Nº de quejas relativas a gestión de personal del PAS del ICE	Ninguna	0	
	Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales, los partes médicos del PAS del ICE	Nº de veces no tramitados en plazo, los partes médicos del PAS del ICE	Ninguna	0	

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 8	% 72,73
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	% 9,09
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	% 18,8

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el año 2020 no se han producido sugerencia, quejas o felicitaciones.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Incentivar participación del alumnado	Enviar a los coordinadores de los cursos, nota recordatoria de las encuestas para su traslado al alumnado	Jefe de Negociado Académico del ICE	Febrero 2021	Abril 2021	Alta
Mejorar Programa de Gestión Académica	Insistir a SICUZ la mejora de la aplicación People, apartado Formación PDI, sin terminar de pulir: fallos en correos generados, nuevos certificados electrónicos...	Jefe de Negociado Académico del ICE	Febrero 2021	Abril 2021	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

- En el apartado de Normas de carácter general, añadir la Ley de Procedimiento Administrativo común 39/2015 como Derechos de los usuarios.

- Eliminar tanto en la carta de servicios como en el mapa de procesos, pues ya no se realiza:

- Colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, llevando a cabo la gestión de ingresos de matrículas para la actividad de ADECA.

- En el apartado de información y atención al usuario, compromiso e indicador: “Publicar en Iunizar o listas de distribución los Programas de Formación, Jornadas, etc. del ICE”, añadir “Correos a posibles interesados”, según los datos que podemos extraer de nuestros propios procesos de gestión académica y que ya hemos empezado a realizar.

La Carta de Servicios del Instituto de Ciencias de la Educación se revisará, según el compromiso establecido, a final de 2021, que es cuando se cumplirán los dos años de la vez anterior.

Es posible que en la siguiente revisión haya de realizarse un gran cambio de la Carta de Servicios, ya que el Centro está en proceso de transformación y pasará a denominarse Centro de Innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación (CIFICE).