

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Centro de Innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación

Informe de seguimiento nº	7
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	04/02/2022
Fecha del último informe:	01/03/2021






Universidad
Zaragoza

1542

1. Tabla de indicadores

TIPO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTANDAR DE CALIDAD	DATOS INFORME 2021	OBSERVACIONES INFORME 2021
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Actualizar información de la web CIFICE una vez al mes	Nº de consultas de la web del CIFICE	2.000 al mes	Media anual de 910	No se ha alcanzado el objetivo, menos cursos por nuevo año de pandemia y un tiempo en elaboración de nueva página web. En vía de cumplimiento
	Publicar en lunizar o listas distribución, y correos a posibles interesados, de los Programas de Formación, Jornada, etc. del CIFICE	Nº Publicaciones en lunizar o listas distribución o a través de grupos de correos según datos del CIFICE	4	3	No se realizaron publicaciones por grupos de correos y no se llegó al previsto como estándar
	Responder a quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles	Nº de quejas o sugerencias no contestadas en plazo	Ninguna	0	Sin quejas o sugerencias durante el 202. Cumplido
	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	Aún no se ha realizado, todavía se está desarrollando el nuevo Centro, pero se va modificando la carta de servicios según las novedades. En vía de cumplimiento
GESTIÓN ACADÉMICA	Publicar en la web del CIFICE 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	Cumplido
	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	3	Cumplido
	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%	62%	Ha mejorado bastante en comparación con el año anterior. Se le está insistiendo al profesorado que les recuerden hacerla a los alumnos. En vía de cumplimiento
GESTIÓN ECONÓMICA	Tramitar en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección del CIFICE para su gestión	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Ninguna	0	Cumplido
	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	Cumplido
GESTIÓN DE PERSONAL	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSoft o Control Horario, e incidencias del PAS del CIFICE	Nº de quejas relativas a gestión de personal del PAS del CIFICE	Ninguna	0	Cumplido
	Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales, los partes médicos del PAS del CIFICE, si llegan en formato papel	Nº de veces no tramitados en plazo, los partes médicos del PAS del CIFICE en formato papel	Ninguna	0	No todos los partes médicos los remite la S.S. directamente a la Universidad, en ocasiones llegan en papel. Cumplido

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	7	% 63,64
	Compromisos en vías de cumplimiento	3	% 27,27
	Compromisos no cumplidos	1	% 9,09

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el año 2021 no se han producido sugerencia, quejas o felicitaciones.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Mejorar Programa de Gestión Académica	Seguir con el proceso actualización de la aplicación People, apartado formación PDI, a través de SICUZ.	Jefe de Negociado Académico del CIFICE	enero 2022	Curso 2021/2022	Alta
Reserva de espacios del CIFICE	Realizar trámites para que los espacios del Centro puedan ofrecerse a la comunidad universitaria, a través del portal de SICUZ	Jefe de Negociado Académico del CIFICE	Enero 2022	Marzo 2022	Alta
Nuevas prestaciones de servicios y	Video y corrección de textos Servicio para los Grupos de Investigación del CIFICE	Técnicos de audiovisuales y edición	Febrero 2022	Curso 2021/2022	Alta
Nuevo espacio exterior para huerto y cooworking	Acuerdos con colegios para actividad de huerto Reuniones en el espacio exterior del CIFICE	Equipo Directivo y colaboración del PAS del CIFICE	Septiembre 2021	Curso 2021/2022	Media
Mejorar la carga de trabajo de gestión de procesos POUZ	En trámite la creación puesto, ya aprobado, de Técnico de Procesos Administrativos del POUZ	Administradora del CIFICE	Febrero 2022	Curso 2021/2022	Alta
Convenios con otras Instituciones	Para fomentar una educación integral	Equipo directivo CIFICE	Septiembre 2021	Curso 2021/2022	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Se ha hecho una revisión y actualización de la Carta de Servicios con todas las novedades que han surgido con el nuevo Centro.

- Se ha modificado en todos los apartados que aparece, tanto en la Carta de Servicios como en el mapa de procesos, la nueva denominación del Centro, que desde mayo de 2021 se llama: Centro de Innovación, Formación e Investigación en Ciencias de la Educación (CIFICE).

- Se han modificado los apartados de presentación, objetivos, misión y visión del Centro, para incluir la nueva área de investigación educativa.

- En el apartado de objetivos y fines del Centro prestador de los servicios objeto de la carta, se ha añadido el punto 2.3 Valores, en el que se hace referencia a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

En relación con los citados ODS se han realizado las siguientes actuaciones:

ODS nº 3, Salud y Bienestar:

- Reparación de calefacción de Conserjería y revisión circuito.
- Nuevas cortinas en aulas para una adecuar la iluminación y sin problema para abrir ventanas para ventilación.

ODS nº 4, Educación de calidad:

- Instalación de tarima en aula informática nº 3, para una mejor comunicación alumno / profesor.
- Se han instalado nuevas televisiones en aula 5 y Sala de Juntas, en ésta también sistema de videoconferencia.
- Proyecto de huerto universitario para una educación integral, con colegios próximos al Centro.

ODS nº 5, Igualdad de Género:

- Se ha nombrado Responsable de Igualdad en el Centro y en los Programas de Formación del Profesorado, impartidos en el CIFICE, se incluyen cursos relativos a igualdad de género.

ODS nº 7, Energía asequible y no contaminante:

- Se empezó a usar el espacio exterior que dispone el Centro para reuniones, aprovechando la luz natural y ahorro de energía eléctrica.

ODS nº 12, Producción y consumo responsables:

- Calefacción con horarios limitados
- Apagado de luces innecesarias.

ODS nº 17, Alianzas para lograr objetivos:

- Convenios con otras Instituciones como son la Cátedra Fundación Edelvives del Cuidado Educación Integral y Convenio marco entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza para la realización de actividades formativas conjuntas a través del CIFICE.

- Se ha añadido la nueva normativa de los acuerdos por los que se crea el nuevo Centro y su reglamento.
- Se ha añadido dentro de los servicios audiovisuales que se prestan, el servicio de Grabación y edición de videos corporativos, con precio público y con descuento del 50% para los Grupos de Investigación que ahora forman parte del Centro.
- Se ha añadido nuevo Servicio de Corrección de Textos, destinado a los Grupos de Investigación que pertenecen al CIFICE.
- Se ha añadido el servicio de Huerto del CIFICE, en colaboración con colegios de primaria, y espacio Jardín Coworking para reuniones de investigadores, etc.

La Carta de Servicios del CIFICE ha cambiado según el desarrollo del nuevo Centro, como se puede apreciar con lo citado anteriormente, y se están firmando convenios y colaboraciones con otras Instituciones, por lo que se estima que seguirá evolucionando.