

**SEGUIMIENTO
DE LA CARTA DE SERVICIOS**

VICERRECTORADO DE TERUEL

AÑO 2017-2018

Fecha de revisión: Marzo de 2019

INTRODUCCIÓN

Esta es la segunda revisión que se realiza de la Carta de Servicios elaborada para el Campus de Teruel. Se han analizado los datos para los años 2017 y 2018.

Los datos se han obtenido de un envío masivo para recopilarlos de las encuestas de satisfacción y usar además las que se habían depositado en la urna de la entrada de la secretaría.

Los usuarios que integran la comunidad universitaria del Campus de Teruel son: alumnos con un total de 1897, PDI con un total de 275 y PAS con un total de 58.

Con un total de 68 respuestas obtenidas, el porcentaje de respuesta es solo de 3,04%, por lo que se ve la necesidad de obtener datos de otra manera, y se hace uso de los datos publicados todos los años por el Vicerrectorado de Política Académica de la Universidad de Zaragoza, en relación a los datos de planes de estudios del Campus de Teruel.

MODIFICACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS. VERSIÓN 2.

Se modifica la carta ya que se ha añadido un nuevo servicio en el campus, una oficina de relaciones internacionales.

Se actualizan igualmente los horarios y algunas leyes que han cambiado.

Se elimina la opción de las urnas habilitadas en algunos servicios para poder dejar rellena la encuesta, ya que los únicos datos que se obtienen son quejas destructivas e irrelevantes para poder valorar su contenido.

Se analizan en esta revisión también los datos sacados de la web de la Universidad de Zaragoza del Vicerrectorado de Política Académica y que se obtienen de los titulados, ya que como se ha indicado, solo se han obtenido un total de 68 encuestas rellenas.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

De nuevo se mandó un correo invitando a toda la comunidad universitaria a rellenar la encuesta de satisfacción a través de la web, obteniéndose un total 68 encuestas:

✓ De alumnos	46	67,64%
✓ De PDI	20	29,41%
✓ De PAS	1	1,47%
✓ De Otros	1	1,47%

Por servicios, el total de encuestas obtenidas es:

✓ Biblioteca	9	13,23%
✓ Conserjería	3	4,41%
✓ Experiencia	1	1,47%
✓ Mantenimiento	2	2,94%
✓ Reprografía	17	25%

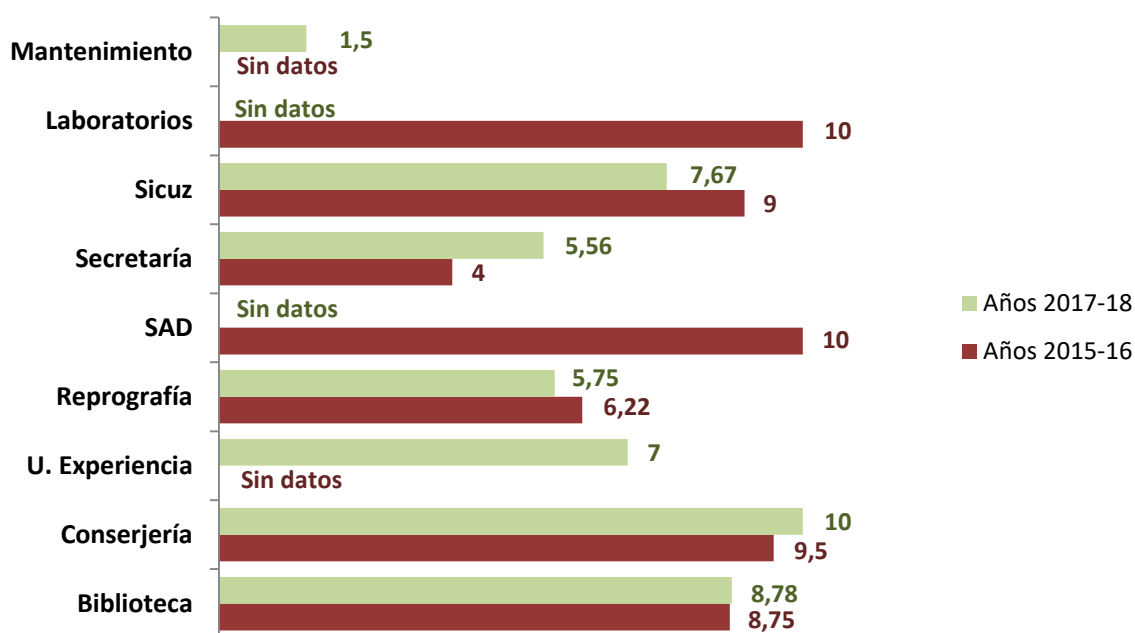
✓	Secretaría	32	47,05%
✓	SICUZ	3	4,41 %
✓	Universa	1	1,47%

En la anterior revisión se obtuvieron 55 encuestas, en esta ocasión, se han obtenido 13 encuestas más.

NOTAS OBTENIDAS COMO VALORACIÓN GLOBAL

Haciendo una comparativa con los resultados obtenidos en la anterior revisión en cuanto a la valoración global se puede ver:

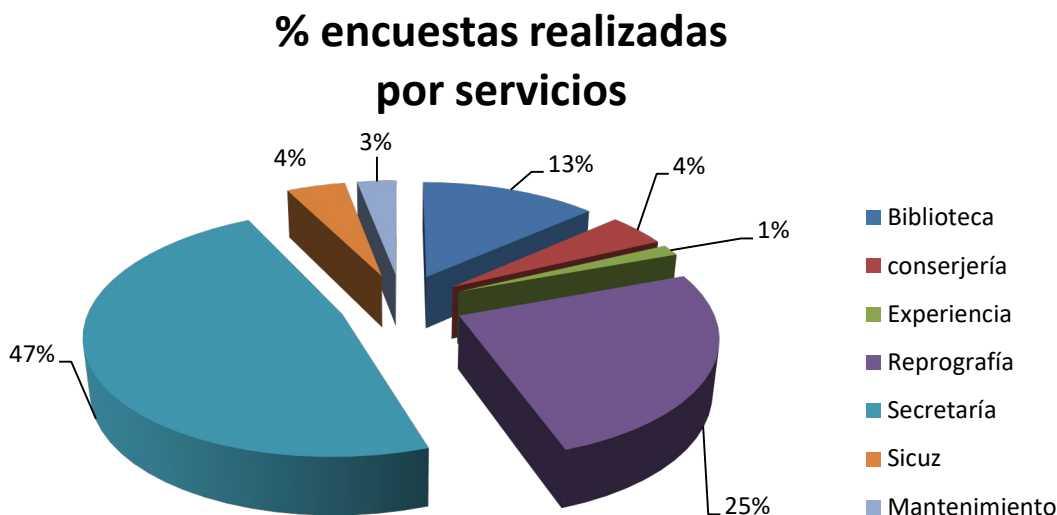
Comparativa por años de la valoración global



Como en la anterior revisión, los servicios que más afluencia soportan, son los que peor nota reciben, pero además, el número de encuestas realizadas son valores muy bajos para poder tener perspectiva de problemas reales.

ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Servicios: podemos ver el porcentaje del total de encuestas realizadas en cuanto al servicio en el siguiente gráfico:



Tiempo: el tiempo de media de espera de todos los servicios es de 44 min. Esto se debe a que en la respuesta de dos encuestas se ha indicado, en una 720 min y en otra 1440, dos valores puestos por la desesperación y la realidad, mantenimiento y SICUZ. Quitando estos dos datos, el valor medio de espera es de unos 12 min. Donde más tiempo se indica de espera es en Secretaría y Reprografía, unos 20 minutos en el primero y unos diez minutos en el segundo.

Valoraciones:

La puntuación media obtenida para las preguntas de la encuesta, en general, es:

	NOTA
1.- El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	3
2.- El personal desarrolla con profesionalidad y eficacia las tareas que tiene que realizar.	4
3.- El servicio informa de manera clara y comprensible a los usuarios.	4
4.- El personal cuenta con resacosos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	4
5.- El personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la UNIZAR para facilitar su labor.	4
6.- El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	3

Siendo la **VALORACIÓN GLOBAL** del Campus de Teruel de un **6** sobre 10.

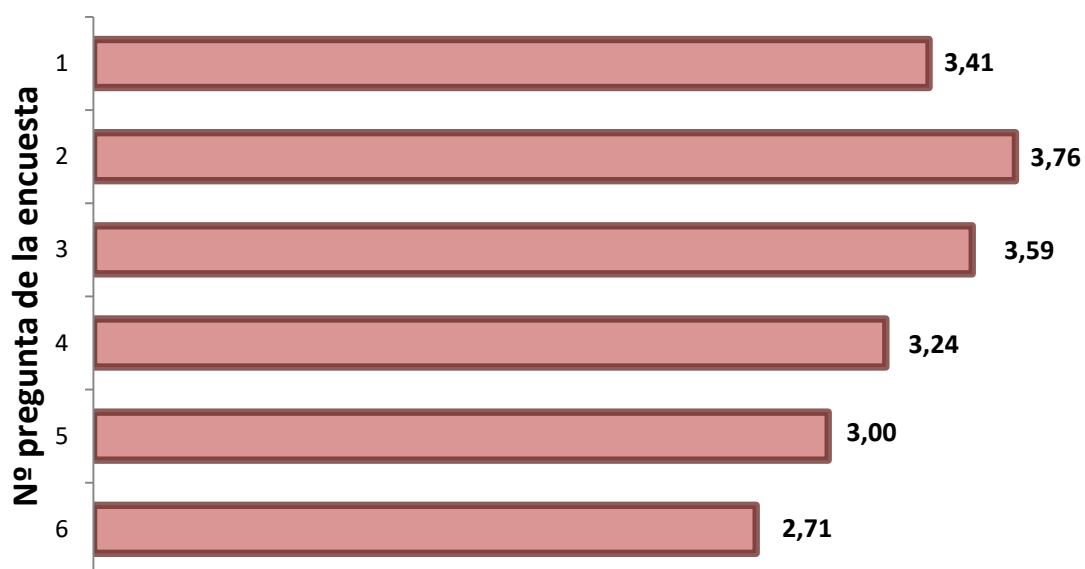
Se han mejorado todos los valores respecto de la revisión anterior, aunque no es un porcentaje de muestreo válido al ser muy pocas las encuestas realizadas.

Resultados por servicios

Se obtiene:

- **BIBLIOTECA:** 9 encuestas, seis de profesores y tres de alumnos. Se obtiene una nota global de **8,78** y el tiempo medio de espera no llega al minuto.
- **CONSERJERÍA:** solo hay tres encuestas, una de un alumno y las otras dos de PDI. SE obtiene una nota global de un 10 y el tiempo medio de espera no llega a un minuto.
- **UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA Y UNIVERSA:** hay igualmente solo una encuesta para cada uno realizada por PDI la primera y por un alumno la segunda. La valoración global es de **10 y 7** respectivamente y un tiempo de espera medio de 5 minutos y 1 minuto para cada uno de ellos.
- **SICUZ:** Se obtienen tres encuestas realizadas por PDI, con un **7,67** como valoración global. El tiempo medio de espera es muy elevado porque uno de los usuarios indica medio día, sin embargo no estaba descontento.
- **MANTENIMIENTO:** Se obtienen dos encuestas realizadas por un PDI y un PAS, con un **1,5** como valoración global y un tiempo medio de espera muy elevado.
- **REPOGRAFÍA:** hay 17 encuestas realizadas, dos de ellas por PDI y el resto por alumnos. Aquí el tiempo medio de espera es de 9,68 min, pero tal y como se indica al principio, es uno de los servicios saturados al comienzo de curso. La valoración global es de **9,68**. A destacar entre las sugerencias que se solicita una sala más amplia.

Valores para el servicio: REPROGRAFÍA



- **SECRETARÍA**

El total de encuestas obtenidas es de 32, de las cuales 26 son realizadas por alumnos, 5 por el PDI y 2 de ellas indican Otros. Se recogen 6 de la urna situada en la entrada, dos sin apenas datos y encuestas con muchas faltas de respeto y destructivas.

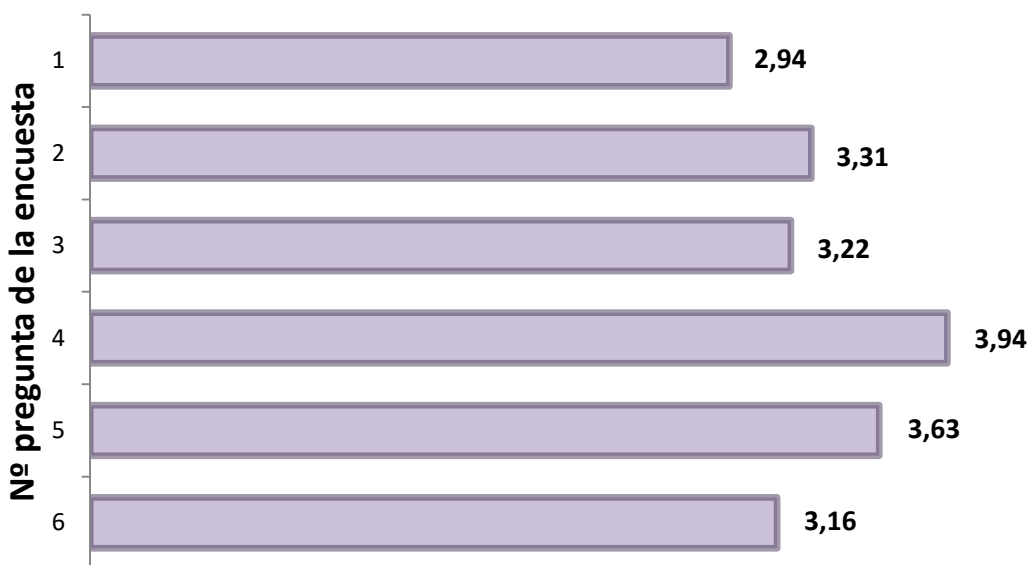
La valoración global del servicio es de **5,56** y el tiempo medio de espera es de 20,25 min, ya que muchos alumnos ponen datos de espera que no son reales.

De nuevo encuestas hablan de no solucionar los problemas cuando están indicando temas que no son cuestiones a solucionar por secretaría, por lo tanto, al no obtener la respuesta deseada, lo reflejan en la encuesta.

Se quejan de los horarios de descanso que no están los funcionarios, pero esta secretaría cuenta con un personal formado que puede atender casi cualquier consulta aunque no sea de sus funciones, por lo que no tiene sentido algunas quejas al carecer de fundamento.

En épocas de afluencia se quejan de esperas en el registro, sin embargo, cuando les indicas e incluso les ayudas a hacer su presentación de documentación a través del registro electrónico, ninguno quiere hacerlo, saturando por tanto el uso presencial del mismo.

Valores para el servicio: SECRETARÍA



ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

Analizadas las encuestas y obtenidos todos los datos necesarios, los resultados obtenidos para los indicadores establecidos en la carta de servicios son los siguientes:

INDICADOR	RESULTADO OBTENIDO
<i>Facilitar la información solicitada de forma inmediata, salvo que resulte de cierta complejidad, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas.</i>	4
Este valor se obtiene de los números de pregunta de la encuesta 3, 4 y 5, obteniendo un valor de 4.	

INDICADOR	RESULTADO OBTENIDO
<i>Tramitar los diferentes procedimientos que afecten al alumnado con eficacia y rapidez, obteniendo una grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.</i>	4
Este valor se obtiene de la pregunta 2 de la encuesta.	
<i>Gestionar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días.</i>	1 día/media
Datos proporcionados por CIUR. De las 17 quejas/sugerencias recibidas, se resolvieron todas en menos de 24 horas.	
<i>Atención amable y profesional, obteniendo una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción.</i>	3
Este resultado se mide a partir de la pregunta 1 de la encuestas.	
<i>Tiempo medio de espera para la atención no superior a 15 min</i>	12,84 min**
El valor obtenido es de 44,23 min aunque hay dos respuestas dadas que no son un valor lógico, uno que indica medio día aunque no es queja ya que eran problemas informáticos, y otro cuyo valor pone 1440 min y que es de mantenimiento, por lo que se quitan estos dos valores para el cálculo medio del tiempo.	
<i>Nº de reclamaciones: no superior a 10.</i>	Año 2017: 4 Año 2018: 13
Año 2017: se obtienen 4 de un total de 270 que hay en la Universidad de Zaragoza. Año 2018: se obtienen 13 de un total de 321 que hay en la Universidad de Zaragoza. A lo largo del 2018 se supera el indicador establecido, porque la mayoría de ellas son debidas al servicio de reprografía. Este servicio se encuentra ubicado en un espacio muy reducido y en épocas de mayor afluencia se generan muchas colas y retraso. Para ello se está buscando alternativas como el Vicedecano de Organización Académica e Infraestructuras.	

ANÁLISIS DE LOS DATOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y RACIONALIZACIÓN

Curso académico 2016-17

Los datos que se van a analizar son los correspondientes a los datos publicados por la Unidad de Calidad y Racionalización. Según lo indicado en los informes, las encuestas se envían al PDI de la titulación, a los alumnos titulados o a punto de finalizar y al PAS encargado de cada una de las titulaciones nombradas. De las distintas preguntas evaluadas en estas encuestas, se toman las que miden aproximadamente los valores que se usan para los distintos indicadores establecidos en la carta de servicios del Campus de Teruel.

Se calcula una media de los usuarios de ambos años, y se obtiene un total de 2230 usuarios y un total de 520 encuestas rellenadas, lo que supone un 23,31 % de respuesta obtenida.

DATOS OBTENIDO POR EL PDI

Titulaciones	Nº profesores	Total encuestas	% respuesta	Información y gestión	Recursos e infraestructuras	Satisfacción General	% Desviación Unizar
ADE	28	12	42,86%	4,17	3,98	4,14	2,10
Bellas Artes	30	5	16,67%	3,8	3,4	3,6	-0,02
Electrónica y automática	30	15	50,00%	4,13	3,96	4,07	6,00
Informática	24	12	50,00%	4,17	4,25	3,89	4,07
Magisterio Infantil	57	10	17,54%	3,73	3,61	3,47	-8,80
Magisterio Primaria	65	12	18,46%	3,9	3,6	3,5	-6,00
Psicología	42	11	26,19%	3,76	2,84	4	-7,00
Enfermería	19	0	0,00%				
Máster Profesorado	6	0	0,00%				
Máster Psicología	16	8	50,00%	3,62	2,97	4	-8,80

DATOS OBTENIDOS DEL ALUMNADO

Titulaciones	Nº alumnos	Total encuestas	% respuesta	Atención al alumno	Recursos humanos	Recursos materiales y servicios	Gestión	Satisfacción Global	% Desviación Unizar
ADE	47	17	36,17%	3,56	3,76	3,52	3,88	3,74	7,8
Bellas Artes	51	22	43,14%	2,94	3,5	3,78	3,32	3,36	-1,4
Electrónica y automática	20	11	55,00%	3,61	4,03	3,13	3,91	3,64	5,8
Informática	10	6	60,00%	4,2	4,27	3,83	4,50	4,67	21,6
Magisterio Infantil	95	53	55,79%	3,53	3,65	3,68	3,47	3,85	6,3
Magisterio Primaria	102	47	46,08%	3,32	3,56	3,67	3,62	3,61	2,3
Psicología	79	54	68,35%	3,57	3,71	3,88	3,56	3,64	6,9
Enfermería	32	26	81,25%	3,77	3,69	3,75	3,62	4,42	5,2
Máster Profesorado									
Máster Psicología	31	22	70,97%	3,54	4,09	3,78	3,68	3,89	8,1

DATOS DEL PAS

Para la satisfacción del Pas, se obtiene solo la media de satisfacción de todos los centros y planes, siendo ésta de un **3,63**.

Curso académico 2017-18DATOS OBTENIDO POR EL PDI

Titulaciones	Nº profesores	Total encuestas	% respuesta	Información y gestión	Recursos e infraestructuras	Satisfacción General	% Desviación Unizar
ADE	36	13	36,11%	4,14	3,63	3,95	-2,30
Bellas Artes	30	19	63,33%	3,75	3,53	3,81	-6,60
Electrónica y automática	29	8	27,59%	4,49	3,91	4,58	13,20
Informática	26	5	19,23%	4,47	3,79	3,93	6,90
Magisterio Infantil	61	7	11,48%	4,19	3,89	3,67	-4,30
Magisterio Primaria	66	12	18,18%	3,86	3,52	3,44	-11,70
Psicología	42	5	11,90%	4,2	3,32	3,86	-5,60
Enfermería	24	4	16,67%	3,33	1,81	3,92	-16,80
Máster Profesorado	9	1	11,11%	5	5	5	17,30
Máster Psicología	23	6	26,09%	3,89	3,57	4,22	-1,30

DATOS OBTENIDOS DEL ALUMNADO

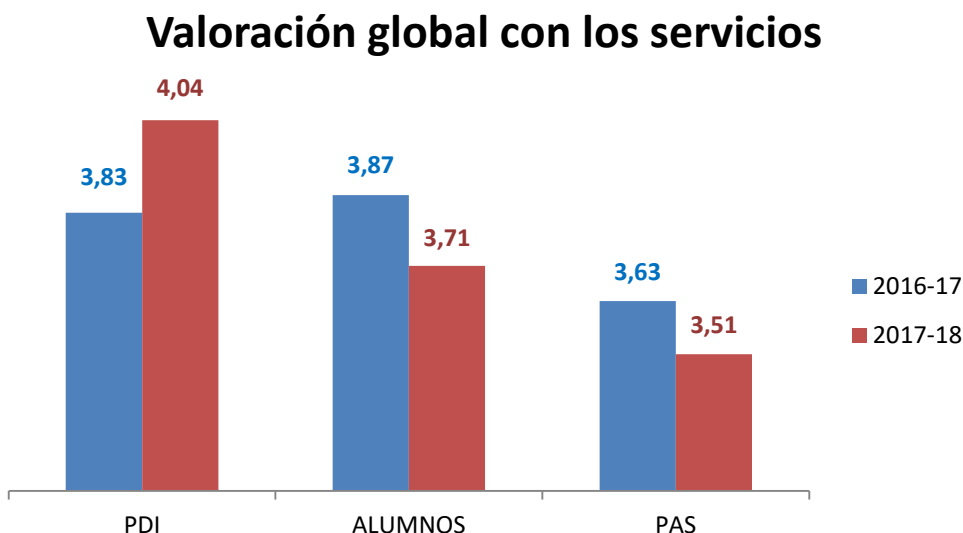
Titulaciones	Nº alumnos	Total encuestas	% respuesta	Atención al alumno	Recursos humanos	Recursos materiales y servicios	Gestión	Satisfacción Global	% Desviación Unizar
ADE	47	4	8,51%	3,65	4,3	3,56	4,00	3,62	11,7
Bellas Artes	46	6	13,04%	2,93	3,53	3,27	3,17	3,08	-5,7
Electrónica y automática	12	4	33,33%	3,95	4,5	4,2	3,5	4,12	17,8
Informática	16	1	6,25%	4,4	5	4,2	4,00	5	19,2
Magisterio Infantil	108	18	16,67%	3,54	3,51	3,73	3,61	3,83	4,9
Magisterio Primaria	112	19	16,96%	3,23	3,15	3,34	3,32	3,16	-6,3
Psicología	87	12	13,79%	2,81	3,52	3,45	3,25	3,12	-8
Enfermería	35	1	2,86%	3,4	3,67	1,8	3,00	4	-2,6
Máster Profesorado									
Máster Psicología	34	12	35,29%	3,3	3,48	3,58	3,33	3,46	0

DATOS DEL PAS

Para la satisfacción del Pas, se obtiene solo la media de satisfacción de todos los centros y planes, siendo ésta de un **3.51**.

Valoración global

Por usuarios, podemos ver la satisfacción global de los distintos usuarios con los servicios del Campus:



Se obtiene un total de 520 encuestas realizadas entre los dos años, frente a las 68 encuestas obtenidas mediante el método establecido en la carta de servicios.

Igualmente la media obtenida por las encuestas realizadas por la Unidad de Calidad y Racionalización es de un 3,76 para los dos años, frente a un 3 obtenida por las encuestas propias del campus.

CONCLUSIONES

Se vuelve a destacar la baja participación de los usuarios en la realización de encuestas.

Si bien en esta revisión, no se encuentra ningún indicador por debajo de los valores de medición establecidos, se obtienen respuestas con muy malos comentarios. No obstante como siempre, solo realizan la encuesta aquellos usuarios que consideran que se han visto agraviados. Obviamente, si el pensar general de los usuarios del campus fuera el de estos mismos, no se obtendrían los valores que se han visto en la Oficina de Calidad y Racionalización.

En cuanto a las quejas / sugerencias, además de ser resultas correctamente se hace en un plazo muy por debajo de lo establecido, y tal y como indican desde el CIUR, son números muy bajos en relación al resto de la Universidad de Zaragoza.

Se deja a estudio cómo poder recabar datos para las encuestas más fiables y constructivos, si bien una opción es la que se ha utilizado en esta revisión, obteniendo los datos de la Unidad de Calidad y racionalización.