

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Campus de Teruel

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	2019-2020
Fecha del informe:	Enero 2021
Fecha del último informe:	Marzo 2019



Universidad
Zaragoza

1542

1. Tabla de indicadores




Como en otras revisiones, los datos con los que se calcula el cumplimiento de los indicadores establecidos se obtienen a través de las encuestas de satisfacción obtenidas, tanto por ser realizadas directamente por los diferentes usuarios como las obtenidas tras del envío de un correo electrónico a toda la comunidad universitaria implicada invitando a la realización de la misma.

El número de encuestas obtenidas en esta revisión es de tan solo 49 encuestas contestadas, con lo que no se puede determinar de manera efectiva si el servicio prestado es adecuado o no.

En relación a estos datos obtenidos, todos los valores se encuentran cumplidos y han mejorado respecto a la última revisión.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Desarrollar la gestión administrativa con eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad, tramitando los procedimientos con rigurosidad y disciplina, optimizando los recursos	Tramitar los diferentes procedimientos que afecten a los usuarios con eficacia, profesionalidad y rapidez.	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas	19/20	Mediante medición ítem 2 de la encuesta: 4.11. CUMPLIDO
	Atención amable y considerada.	Obtener una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas	19/20	Mediante medición ítem 1 de la encuesta: 4.20. CUMPLIDO
Garantizar la atención a los usuarios, ya que el personal tiene una actitud de disposición favorable, una atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y una solución adecuada a su demanda.	Facilitar la información solicitada de forma inmediata, clara y comprensible, salvo que resulte de cierta complejidad.	Grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas.	19/20	Mediante medición ítem 3, 4 y 5 de la encuesta: 3.9. CUMPLIDO
	Mediante el uso de recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo y disponiendo de medios adecuados de comunicación con el resto de la UNIZAR.	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.	19/20	Mediante medición ítem 6 de la encuesta: 3,93. CUMPLIDO
Brindar apoyo al alumnado y solucionando los posibles errores derivados de sus gestiones.	Nº de reclamaciones de los usuarios (por causas justificadas).	No superior a 10	19/20	7. CUMPLIDO
Estar abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.	Gestionar las quejas y sugerencias con rapidez.	Plazo máximo de 10 días	19/20	NO CUMPLIDO

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	1,2,3,4,5	84 %
	Compromisos en vías de cumplimiento		
	Compromisos no cumplidos	Nº 6 **	16 %

Sobre el indicador no cumplido**: Todas las reclamaciones se resuelven en dos días o menos excepto una de ellas que se retrasó la contestación por quedar pendiente la consulta a la secretaría ya que era el periodo de matrícula y había exceso de trabajo. No se considera tener que llevar a cabo ninguna acción al ser algo muy excepcional.

Sin embargo, hay que sacar los datos obtenidos para el servicio de Mantenimiento. Si bien el número de encuestas obtenidas es muy pequeño, hay que tener en cuenta que este servicio es valorado solo por personal interno, no atiende al alumnado, y se repite continuamente la misma queja sobre la mala atención recibida y la falta de solución de los problemas.

Se ve necesario hacer un análisis efectivo de las atenciones realizadas y comprobar si esta tónica es general o son quejas puntuales, para tomar medidas correctoras al respecto.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

A lo largo del período medido del 19-20, entre el CIUR y a través de Her@ldo, se presentan 7 quejas / reclamaciones.

1.- Dos de las reclamaciones son al servicio de reprografía por no permitirles la entrada al servicio sin mascarilla. Una de ellas en el CIUR, que se le contesta que no puede acceder sin ella, y la otra se presenta a través de Heraldo por la madre de una estudiante, que no guarda relación con la universidad, y alega que dispone de certificado médico. Tal y como se le indica a la señora, para acceder a la reprografía sin mascarilla es necesario un informa de la Unidad de prevención el cual ella carece por no ser miembro de la universidad.

2.- Otra reclamación la presenta una estudiante de Magisterio Infantil porque dice que cuando llegó a la universidad no se le explicó lo que tiene que matricular con antelación. A los estudiantes que acceden por un Ciclo formativo se les informa de un itinerario concreto que tienen publicado en la página web por lo que no procede dicha reclamación.

3.- Las otras 4 reclamaciones son al servicio de reprografía, dos por estar cerrada en horario de atención, y otras dos por recibir, según quién reclama, mala atención. En el primer caso coincidió con la baja por incapacidad temporal de una trabajadora por lo que, mientras se buscó sustituto, trabajaba una sola persona, y en sus ausencias había que cerrar. En el segundo caso, se solicita disculpas a los usuarios que se quejan, que, si bien el exceso de trabajo no es excusa, a veces entre esto y posibles males entendidos con los usuarios, pueden provocarse situaciones en las que estos usuarios se puedan sentir mal atendidos.

3. Acciones de mejora propuestas

La principal acción de mejora que se establece que es necesaria es la revisión y actualización de los indicadores para poder obtener datos fiables y reales de la calidad de los servicios prestados.

Igualmente se requiere otro método para conseguir un mayor número de encuestas con las que poder obtener resultados con los que poder trabajar en cuanto a la eficiencia y eficacia de nuestros servicios.

Estos puntos indicados pasan por la revisión total de la Carta de servicios, que es la acción de mejora principal que se plantea realizar a medio-corto plazo para poder actualizarla tras este primer periodo de 5 años.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Actualización indicadores y objetivos	Análisis de los datos obtenidos en las diferentes revisiones y modificación de los indicadores necesarios así como establecimiento de otros nuevos	Pedro Esteban Muñoz	Febrero 2021	Junio2021	Media-Alta
Incluir ODS	Actualizar la carta con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030	Pedro Esteban Muñoz	Febrero 2021	Junio2021	Media-Alta
Actualizar Carta de servicios	Llevar a cabo una revisión exhaustiva de la carta de servicios	Pedro Esteban Muñoz	Febrero 2021	Junio2021	Media-Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

Siguiendo las indicaciones de la Guía para el seguimiento y actualización de la carta de servicios, se ha revisado la actual Carta de servicios Versión 3 donde se han incluido primero, los cambios más significativos que afectan a los servicios prestados, y luego se ha actualizado la normativa y redacción en cuanto a la aplicación de la ley 39/2015.

Esta revisión se ha realizado en los aspectos generales, sin embargo, debido a que han pasado ya 5 años desde su puesta en marcha, tal y como se ha indicado, es necesario una revisión pormenorizada de la misma, e igualmente se ve necesario cambiar o modificar los indicadores y objetivos establecidos en la misma, ya que la sola evaluación de los datos con las pocas encuestas obtenidas no son resultados significativos de los servicios prestado.

Sin embargo se hace mención especial al servicio de mantenimiento para poder seguir más de cerca los problemas detectados.

Igualmente en esta revisión planteada se ve necesario implantar un método más efectivo para la obtención de un mayor número de respuestas de las encuestas de satisfacción, ya que se obtiene siempre un porcentaje muy bajo de datos para poder sacar ninguna conclusión determinante.