

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Campus de Teruel

Informe de seguimiento nº	4
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	Febrero 2022
Fecha del último informe:	Enero 2021



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 90. Señalar como mejora que se ha incrementado al doble el número de encuestas contestadas, aunque como hándicap continúa el anonimato de las mismas y que un usuario podría rellenar más de una, por 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	2021	Mediante medición ítem 2 de la encuesta: 4.20. CUMPLIDO
	Atención amable y considerada.	Obtener una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas	2021	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.	2021	Mediante medición ítem 3, 4 y 5 de la encuesta: 4.0. 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.	2021	Mediante medición ítem 6 de la encuesta: 4.20. 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	7.2. CUMPLIDO

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	2021	Mediante medición ítem 2 de la encuesta: 4.20. CUMPLIDO
	Atención amable y considerada.	Obtener una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas	2021	Mediante medición ítem 1 de la encuesta: 4.20. CUMPLIDO
Estar abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.	Gestionar las quejas y sugerencias con rapidez.	Plazo máximo de 10 días	2021	NO CUMPLIDO

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	6	86 %
	Compromisos en vías de cumplimiento		
	Compromisos no cumplidos	1	14 %

Del análisis de las encuestas recibidas, se repite continuamente la misma queja sobre la mala atención recibida y la falta de solución de los problemas por parte del servicio de mantenimiento del Campus de Teruel con una valoración media de 1,57 sobre 10, por lo que por parte del Responsable de la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Teruel se procede a analizar, valorar y tratar de mejorar la valoración y el trabajo con el propio servicio para que estas situaciones no se vuelvan a repetir en futuras ocasiones tomando las medidas correctoras oportunas. Estas quejas provienen la mayor parte desde el sector del personal docente investigador. El resto de servicios aprueba la valoración y la mayoría de ellos muy destacadamente con puntuaciones de más de 8,5 puntos sobre 10 como biblioteca, conserjería, servicio de informática, técnicos, centro de lenguas modernas, SAD etc...

Destacable es la buena puntuación del servicio de reprografía por parte de los tres sectores de usuarios, tanto de PDI como PAS y estudiantes corrigiendo las deficiencias detectadas en años anteriores.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

A lo largo del período medido de 2021 entre el CIUR y a través de Her@ldo, se presentan 1 quejas / reclamaciones.

Durante 2021 sólo existió una única reclamación que se resolvió en menos de 2 días a pesar de que era anónima. Trataba sobre los efectos de Filomena porque la nieve cubría los accesos a la Facultad. Fue resuelto porque se contrató por parte de la Unidad de Mantenimiento unas máquinas quitanieves y en unas horas fue resuelto favorablemente.

3. Acciones de mejora propuestas

Como en la anterior revisión, 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, así como los propios compromisos. Actualmente nos encontramos en un proceso de actualización y revisión completa de la carta de servicios con una modificación y actualización de compromisos e indicadores total para remitir a la Inspección General de Servicios durante el mes de febrero de 2022.

El método para conseguir un mayor número de encuestas ha obtenido mayor éxito, concretamente un 50% más con las que poder obtener resultados con los que poder trabajar en cuanto a la eficiencia y eficacia de nuestros servicios. Sin embargo, como hemos comentado anteriormente el problema está en el anonimato, por ello como propuesta de mejora para la próxima carta de servicios y posterior informe de seguimiento apostamos por reducir y actualizar las preguntas de la encuesta de satisfacción para obtener una mayor rentabilidad y operatividad de los datos, introducirla o crear dicha encuesta a través de un procedimiento o plataforma general en la universidad, ya sea el propio ATENEA o similar, donde cada usuario tenga que acceder mediante su Nip y contraseña, por lo que se garantizará una mayor fiabilidad de la encuesta al dejar de ser anónimas.

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	Octubre 2021	Febrero 2022	Media-Alta
Incluir ODS	Actualizar la carta con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030	Pedro Esteban Muñoz	Noviembre 2021	Febrero 2022	Media-Alta
Actualizar Carta de servicios	Llevar a cabo una revisión exhaustiva y completa de la carta de servicios	Pedro Esteban Muñoz	Noviembre 2021	Febrero 2022	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 dónde 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.

Como hemos apuntado anteriormente estamos en estos momentos en una profunda revisión de la Carta de Servicios debido a que han pasado ya 5 años desde su puesta en marcha, tal y como se ha indicado, es necesaria esta 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 90 encuestas obtenidas no son resultados significativos de los servicios prestado. Por ello la unidad se compromete a presentar durante el mes de febrero de 2022 la actualización de su Carta de Servicios.

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