

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SIGC DE LOS SERVICIOS

Criterio/Directriz: 0_General

consulta	respuesta
<p>Criterio 2.2. Estoy intentando analizar la encuesta de satisfacción laboral pero está la general. Me sería de gran valor tener la encuesta de mi centro.</p>	<p>En esta url [https://encuestas.unizar.es/resultados-calidad-servicios] tienes acceso a los datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * en la parte superior "RESULTADOS" están los datos agregados por universidad: https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/universidad_informeclimalaboral_2021.pdf * en la parte inferior "INFORMES" está el informe donde puedes consultar los datos por centro: https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/analisis_satisf_lab_web.pdf
<p>"EVIDENCIAS sobre ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL: Los resultados globales en la Unizar y el Informe con los datos desagregados se encuentran en https://encuestas.unizar.es/resultados-calidad-servicios. Para aquellas unidades cuyos datos no estén desagregados, el ACM proporcionará un excel con los datos, siempre que no se vulnere la confidencialidad de las respuestas. Las unidades a las que no se pueda proporcionar datos, realizarán la valoración igualmente y se insertará en la casilla [comentario] el texto "evidencia pendiente", añadiendo la explicación oportuna."</p> <p>Al acceder a la página, únicamente aparecen los datos de una encuesta del 2021 o no soy capaz de encontrarlos, igual es la única encuesta que existe, tampoco lo sé. Puesto que los datos del autoinforme son del 2022, esos datos los usamos? o directamente no ponemos esa evidencia que sería lo lógico?</p>	<p>La encuesta de satisfacción laboral se realiza bienalmente. Se utilizarán los datos disponibles de la última encuesta realizada, aunque no coincidan con el ejercicio de evaluación.</p> <p>En esta url [https://encuestas.unizar.es/resultados-calidad-servicios] están disponibles los datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * en la parte superior "RESULTADOS" están los datos agregados por universidad: https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/universidad_informeclimalaboral_2021.pdf * en la parte inferior "INFORMES" está el informe donde se puede consultar los datos por centro: https://encuestas.unizar.es/sites/encuestas.unizar.es/files/users/jsraccio/analisis_satisf_lab_web.pdf <p>No se ofrecen los datos en excel al no ser necesario su tratamiento para aportar evidencias en la autoevaluación.</p>
<p>Al consultar los resultados del informe de satisfacción laboral y el posterior informe. Veo que en la última página de los resultados globales aparece "Respuestas abiertas: Listado adjunto", pero no se adjunta ningún listado. Sería posible acceder a esas respuestas si están desagregadas de algún modo?</p>	<p>Las respuestas abiertas se incluyen en el documento que se envió a los administradores de cada Facultad, recogiendo los resultados de la Encuesta desagregados a nivel de centro.</p>
<p>Con respecto a la encuesta de satisfacción laboral de 2021. Se pasa de la pregunta 19 a la 21. No existe la 20 o simplemente se ha quedado sin incluir en el informe. Si existe, podríais pasar el dato de pregunta y resultados?</p>	<p>En la Encuesta de clima laboral de 2021, las preguntas número 20 "Echo en falta formación específica relativa a:" y número 39 "Observaciones y sugerencias" fueron preguntas de respuesta abierta. Por eso no se incluyen en los Informes. Sí figuran en los documentos que se enviaron a los administradores de los centros con los resultados de la encuesta en su Facultad.</p>
<p>¿Se puede aludir a los PAIM o, al pertenecer al ámbito académico y no de los servicios, no corresponde? Algunas de las acciones de mejora, resultados de encuestas, etc, están reflejados en estos informes.</p>	<p>Sí. Los PAIM incluyen acciones que involucran también a los servicios, y nada impide que se haga referencia a ellos. Entre las misiones de los servicios de cada centro está la de prestar apoyo a la docencia, lo que hace que los sistemas de calidad de las titulaciones y los de los servicios estén interconectados en muchas ocasiones.</p>
<p>Cuando en las directrices se refiere a el/los responsables de la unidad, ¿qué puestos tenemos que considerar?</p>	<p>Consideraremos responsables a quienes tengan capacidad de organizar el trabajo y dirigir al personal en el ámbito de sus competencias, y no solo a los responsables últimos. Es decir, no solo a los jefes de Servicios o a los administradores, sino a todos los que ejerzan alguna responsabilidad. Cada Coordinador de la Comisión de calidad (el jefe de la unidad, generalmente) conoce mejor que nadie la responsabilidad que incumbe a cada uno de los miembros.</p> <p>La casuística de la plantilla es tan amplia que es imposible determinar un único criterio para saber dónde se empieza a considerar "responsable" a un miembro de nuestra unidad (grupo, nivel, presupuesto que maneja, personal a su cargo...). Por eso sería oportuno indicar en el informe (casilla Comentarios) hasta qué nivel de jerarquía alcanza el concepto de "responsable" que hemos aplicado.</p>

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SIGC DE LOS SERVICIOS

¿Para la realización del informe de autoevaluación de los servicios es aconsejable crear un grupo de trabajo reducido y posteriormente trabajarlo con toda la Comisión de Calidad de los Servicios?

Sí. Es lo más práctico. Sin embargo, no se puede dejar de hacer una puesta en común con la Comisión de calidad (o con cualquier miembro de la unidad que pueda aportar algo al informe). Esta puesta en común nos dará una visión más amplia, además de facilitar la identificación de evidencias. Es decir, no es necesario trabajar siempre en reuniones plenarias. Incluso se puede repartir el trabajo para después ponerlo en común. Pero la redacción definitiva y la aprobación del informe se debe hacer tras una puesta en común de toda la Comisión.

En el caso de unidades con Comisiones muy pequeñas, lógicamente, este criterio no es de aplicación.

Criterio/Directriz: C1_2

consulta

Las directrices de este apartado se refieren a los servicios en general o únicamente a cuestiones de calidad.

respuesta

Cultura de la calidad y mejora continua.

Se refieren a a los servicios en general, salvo cuando indique expresamente que se refiere a calidad (reuniones de la comisión de calidad, formación del personal en cursos de calidad...). Los resultados excelentes (D8), el buen uso de los recursos (D7), la delegación de tareas y responsabilidades (D6), etc, son manifestaciones de una buena cultura de la calidad y de la mejora continua, pero debemos entenderlos en un sentido amplio y referidos a los servicios en general.

Criterio/Directriz: C1_2_D6

consulta

En varias directrices relacionadas con delegación de tareas (C1_2_D6), distribución de cargas de trabajo (C2_1_D2) y similares, queremos aportar como evidencia la trazabilidad de tareas realizadas por cada usuario en Heraldo, Sigma, UXXI. ¿Es necesario aportar algún documento o se entiende que accediendo a dichas plataformas se puede conseguir la información?

respuesta

En este caso, basta con que así lo indiques claramente en la celda "Comentarios". Simplemente ten la previsión de conservar las evidencias. Por ejemplo, asegurándote de que queda constancia del historial de las delegaciones de tareas que se hacen en las plataformas, o que se pueden rastrear las tareas que cada miembro de la unidad ha ejecutado en un periodo determinado, o conservando una prueba de las delegaciones vigentes en este momento (una captura de pantalla sería suficiente). Ten presente que las inspecciones externas que se realicen dentro de unos años podrían pedir alguna evidencia al respecto.

Criterio/Directriz: C4_4_D1

consulta

La directriz C4_4_D1 habla de procesos clave (no procedimientos) que comparte con otras unidades, ¿a qué nos referimos con proceso clave?

respuesta

GESTIÓN DE LAS ALIANZAS. La unidad tiene identificados los procesos clave que comparte con otras unidades, y se revisan de forma conjunta.

El mapa de procesos de cada unidad determina su clasificación en estratégicos, clave y de apoyo. Por otra parte, en dicho mapa también figura la organización de los distintos procedimientos que conforman el proceso completo. En ocasiones, hay procedimientos en los que han de intervenir varias unidades.

Basta con que se comparta un procedimiento, para que el proceso donde está integrado se comparta también. Y eso hay que tenerlo en cuenta a la hora de llevarlo a cabo: en estos casos es fundamental la coordinación y acuerdo de todas las unidades implicadas.

Criterio/Directriz: C5_3_D3

consulta

Como se interpreta ese criterio, el papel reciclado indica que se compra papel reciclado o que se usa el papel que se recicla?

respuesta

Indica que para el trabajo, las copiatoras, las impresoras, las comunicaciones, etc, se compra (y se usa) papel reciclado preferentemente.

Algunos usos institucionales y de representación siempre aconsejarán el uso de papel blanco o de altos gramajes, así que será muy difícil llegar a un 100% de papel reciclado. El papel reciclado debe ser, eso sí, el material que se use por defecto en la unidad.

Las "3R" (reducir, reutilizar y reciclar), en este caso la reutilización de materiales, como el papel usado por una cara, se recoge en la directriz "C5_3_D2. La unidad recicla, reduce y reutiliza los materiales que utiliza de forma sistemática".