

18-5-2020

Primer avance de resultados



Cuestionario de autodiagnóstico de Servicios, Centros y Unidades

TABLA DE CONTENIDO

UNIDADES QUE HAN RESPONDIDO:	2
DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN (nº de participantes en cada unidad)	4
1. PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD	6
2. DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS/ COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	11
3. CARTAS DE SERVICIOS Y GESTIÓN BASADA EN PROCESOS	18
4. ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	28
5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	33
6. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	42

UNIDADES QUE HAN RESPONDIDO:

UNIDADES QUE HAN RESPONDIDO A 9/05/2020

A) SE LES HABÍA SOLICITADO RESPUESTA:

1. Biblioteca de la Universidad de Zaragoza
2. Centro de Información Universitaria
3. Centro Universitario Lenguas Modernas
4. Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano
5. Colegio Mayor Universitario Ramón Acín
6. Escuela de Doctorado
7. Escuela de Ingeniería y Arquitectura
8. Escuela Politécnica Superior
9. Facultad de Ciencias
10. Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
11. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
12. Facultad de Economía y Empresa
13. Facultad de Educación
14. Facultad de Medicina
15. Gabinete de Imagen y Comunicación
16. Inspección General de Servicios
17. Instituto de Ciencias de la Educación
18. Oficina de Proyectos Europeos (OPE)
19. Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
20. Paraninfo
21. Proyección Social e Igualdad
22. Residencia Universitaria de Jaca
23. Secretaria del Consejo Social
24. Secretaría General. Sección de Archivo
25. Secretaría General. Sección de Asuntos Generales
26. Servicio de Actividades Culturales
27. Servicio de Actividades Deportivas
28. Servicio de Cursos de Español Como Lengua Extranjera y Cursos Extraordinarios
29. Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales
30. Servicio de Gestión de la Investigación
31. Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
32. Servicio de Informática y Comunicaciones (SICUZ)
33. Servicio de Mantenimiento
34. Servicio de Planificación Académica
35. Servicio de Publicaciones
36. Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI
37. Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento
38. Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca
39. Unidad de Control Interno
40. Unidad de Prevención De Riesgos Laborales
41. Unidad de Seguridad
42. Unidad Técnica Construcciones y Energía
43. Universidad de la Experiencia

B) OTRAS RESPUESTAS RECIBIDAS

1. Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv.Campus Teruel
2. Biblioteca del Campus de Teruel
3. Centro Universitario de Lenguas Modernas en Teruel
4. Conserjería Facultad de Medicina
5. Conserjería. Campus Teruel, Servicios
6. Conserjería, Secretaría y UEZ del ICE
7. Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel
8. Servicio de Laboratorios, E.U. Politécnica de Teruel, Campus de Teruel
9. SICUZ Vicerrectorado de Teruel
10. Secretaría

UNIDADES PENDIENTES DE RESPONDER

1. Colegio Mayor Universitario Santa Isabel
2. Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna
3. Coordinación Informática Académica
4. Facultad de Ciencias de la Salud
5. Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
6. Facultad de Derecho
7. Facultad de Empresa y Gestión Pública
8. Facultad de Filosofía y Letras
9. Facultad de Veterinaria
10. Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
11. Secretaría General. Sección de Registro General
12. Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
13. Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas
14. Servicio de Personal Docente e Investigador
15. Servicio de Prácticas Odontológicas
16. Unidad Sigma. Área Académica
17. Universa

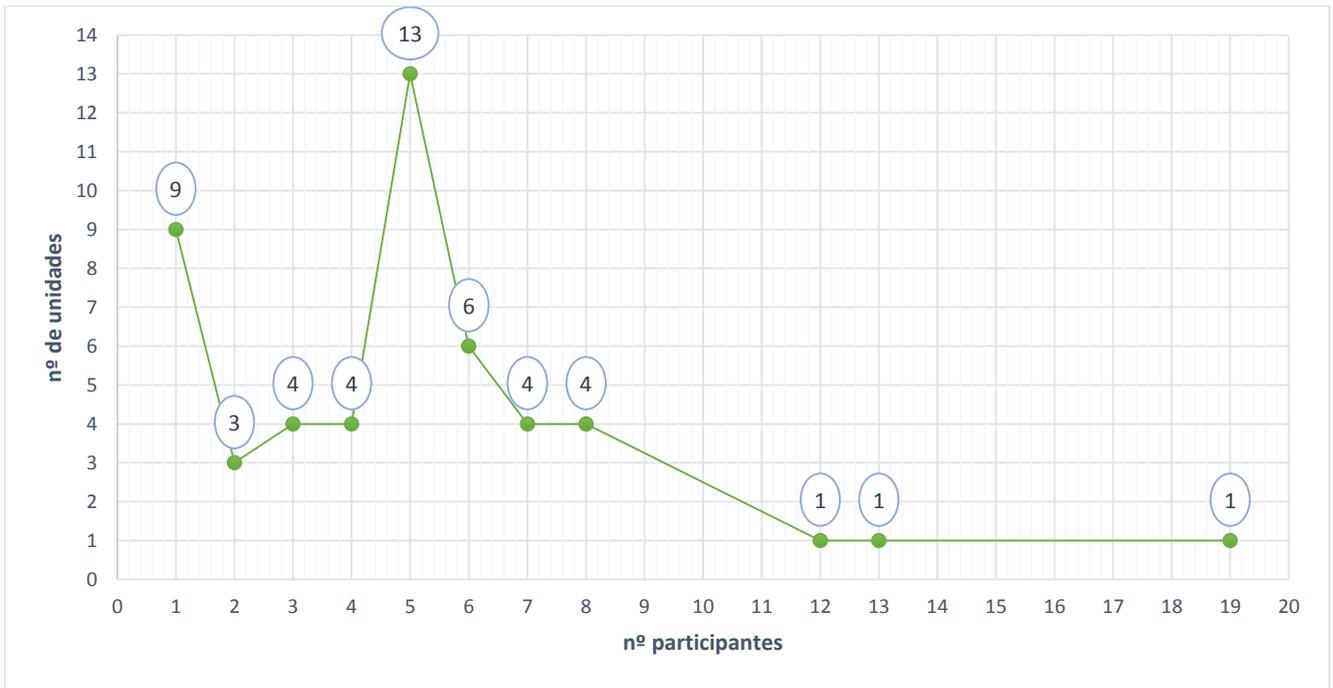
OBSERVACIONES:

- Se ha procedido a eliminar los registros que correspondían a pruebas para la puesta en marcha del cuestionario.
- Se ha procedido a eliminar un registro del Sicuz que aparecía duplicado
- Hay un registro que indica como unidad / servicio Secretaría, sin especificar, que indica que sólo ha participado una persona, y que mayoritariamente contesta ns/nc. Se ha mantenido en el análisis.
- Hay respuestas de unidades que no se habían solicitado, conserjería de centro
- Del Servicio de actividades deportivas, hay dos cuestionarios, uno el 03/03/2020 - 09:48, desde una IP 155.210.69.40; otro el 04/15/2020 - 17:13, desde la IP 88.4.13.151: Las respuestas son distintas, por lo que se han mantenido las dos.
- Aparece una respuesta, "Secretaría" que no especifica de dónde es. Se mantiene
- En el análisis se han tenido en cuenta todas las respuestas recibidas hasta el día 8 de mayo (con posterioridad a esa fecha se recibieron aportaciones de la Oficina de Proyectos Europeos, del Centro de Información Universitaria y de la Unidad de Seguridad). Una vez finalizado el plazo de aportaciones, se procederá a actualizar los datos con el resto de las aportaciones recibidas.

DISTRIBUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN (nº de participantes en cada unidad)

centro / unidad	nº participantes
Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv.Campus Teruel	1
Centro Universitario de Lenguas Modernas en Teruel	1
Conserjería Facultad de Medicina	1
Conserjería, Campus Teruel, Servicios	1
Sección de la Escuela de Doctorado	1
Secretaría	1
Secretariado de Proyección Social e Igualdad	1
Servicio de Actividades Deportivas	1
Servicio de Laboratorios, E.U.Politécnica de Teruel , Campus de Teruel	1
Gabinete de Imagen y Comunicación	2
Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad	2
Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera y Cursos Extraordinarios	2
Colegio Mayor Pablo Serrano	3
Consejo Social	3
Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales	3
Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	3
Centro Universitario Lenguas Modernas	4
Facultad de Economía y Empresa	4
Paraninfo	4
SICUZ Vicerrectorado de Teruel	4
Biblioteca del Campus de Teruel	5
C. M. Universitario Ramón Acín	5
Conserjería, Secretaría y UEZ del ICE	5
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	5
Facultad de Medicina	5
Residencia Universitaria de Jaca	5
Servicio de Actividades Culturales	5
Servicio de Planificación Académica	5
SICUZ	5
Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento	5
Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca	5
Unidad de Control Interno	5
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	5
Archivo Universitario	6
Instituto de Ciencias de la Educación	6
Secretaría General	6
Servicio de Gestión de la Investigación	6
Servicio de Publicaciones	6
Unidad Técnica Construcciones y Energía	6
Biblioteca de la Universidad de Zaragoza	7
Facultad de Ciencias	7
Servicio de Mantenimiento	7
Universidad de la Experiencia	7

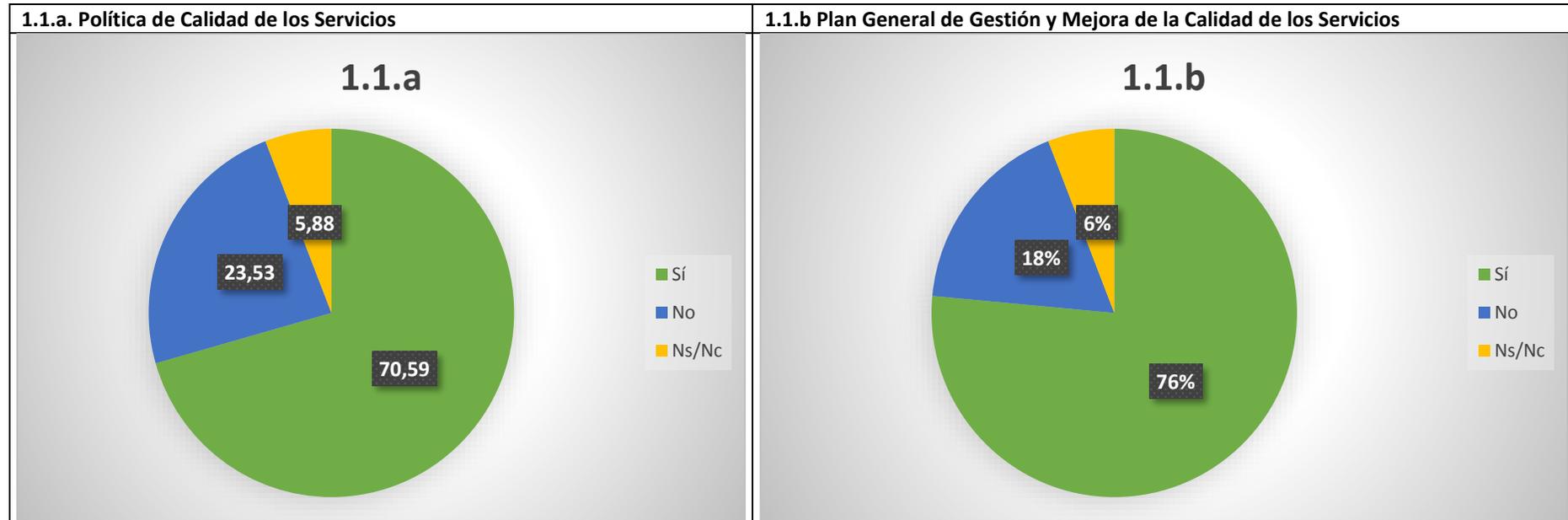
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	8
Facultad de Educación	8
Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel	8
Servicio de Actividades Deportivas	8
Inspección General de Servicios	12
Escuela Politécnica Superior	13
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	19



1. PLANIFICACIÓN Y OBJETIVOS DE LA UNIDAD

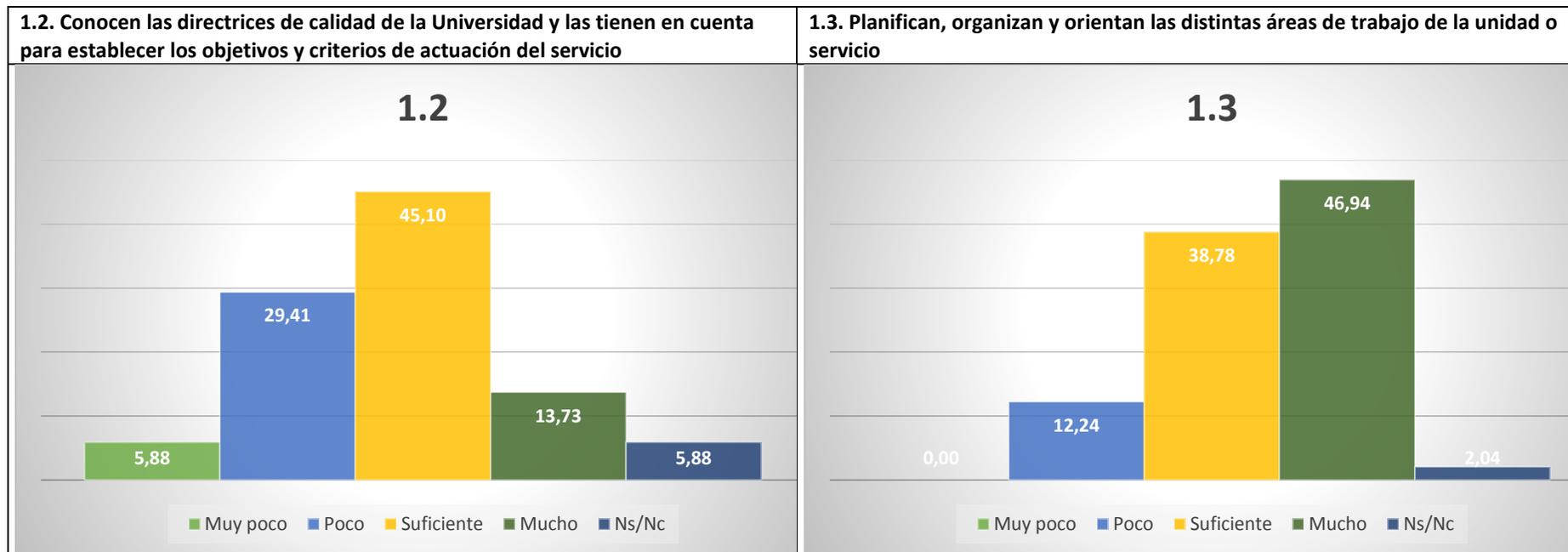
	VALORES TOTALES					PORCENTAJES (%)				
	Sí	No	Ns/Nc			Sí	No	Ns/Nc		
1. Conocen alguno de los siguientes documentos:										
1.1.a. Política de Calidad de los Servicios	36	12	3			70,59	23,53	5,88		
1.1.b. Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios	39	9	3			76,47	17,65	5,88		
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
1.2. Conocen las directrices de calidad de la Universidad y las tienen en cuenta para establecer los objetivos y criterios de actuación del servicio	3	15	23	7	3	5,88	29,41	45,10	13,73	5,88
1.3. Planifican, organizan y orientan las distintas áreas de trabajo de la unidad o servicio	0	6	19	23	1	0,00	12,24	38,78	46,94	2,04
1.4. Comunican la estrategia y los objetivos del servicio	1	7	23	19	1	1,96	13,73	45,10	37,25	1,96
1.5. Cuentan con la formación adecuada en cultura de la innovación, aprendizaje y mejora continua	4	19	22	4	2	7,84	37,25	43,14	7,84	3,92
1.6. Cuentan con un procedimiento para medir, revisar y mejorar el funcionamiento y los resultados del servicio	6	17	12	11	5	11,76	33,33	23,53	21,57	9,80

1.1. Conocen alguno de los siguientes documentos



COMENTARIOS:

- Hemos puesto sí, pero el conocimiento es escaso. *Servicio de Planificación Académica*
- De forma general, hay un desconocimiento total en cuanto a los temas relacionados con la calidad tanto a nivel de servicio como a nivel general de la Universidad. Se desconoce la política, así como cualquier procedimiento que tenga relación directa con el trabajo que se realiza, si bien se siguen las directrices e instrucciones generales de la Universidad de Zaragoza. La información que tenemos sobre la Política de Calidad de la Universidad la conocemos a través de los cauces oficiales. En concreto el boletín iUnizar (presentación anunciada en su momento), pero a nivel de servicio no se ha trabajado ni implementado ninguna actuación al respecto. *Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel*
- Este servicio es unipersonal. Existe una Directora del Secretariado que es un cargo político y no técnico, una becaria (que termina su colaboración a finales de mayo y me niego a sacar otra vez la beca porque creo que no es una figura que solucione el problema más allá del trabajo en precario que realiza) y yo que soy el técnico del área. Dentro del Secretariado está el Observatorio de Igualdad que orgánicamente es diferente (tiene una UP diferente), pero que en la práctica cuenta con el mismo personal. *Secretariado de Proyección Social e Igualdad*
- 1.1. Sé que se está implantando el plan de calidad en todos los servicios, pero en concreto en mi servicio (conserjería) no sé si se ha elaborado. *Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv.Campus Teruel*

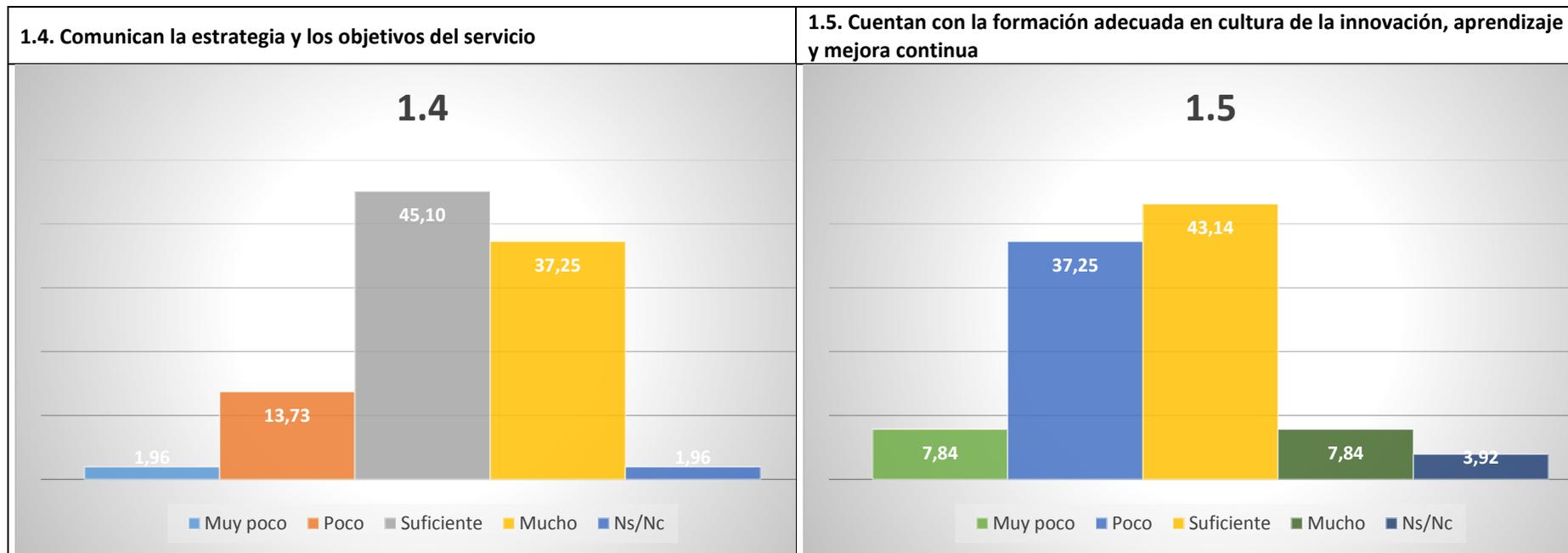


1.2.:

- El conocimiento y uso de los instrumentos de gestión de la calidad varía en función de las distintas áreas de gestión. En el ámbito de la Secretaría de la Facultad sí se planifican los distintos procesos de gestión, pero, en general, no se tiene una conciencia muy definida de una política de calidad ni de la medición de sus resultados. En lo que hace referencia a las bibliotecas, se funciona conforme a esos criterios, a nivel general en la Universidad de Zaragoza. [F. de Ciencias](#)
- Hay áreas que tienen sus propias directrices comunes a toda la UZ (SAD, SICUZ....) y otras que dependen de la unidad del Vicerrectorado donde se expone las directrices, las mejoras, etc. [Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca](#)

1.3.

- En general los procedimientos y calendarios vienen determinados por el servicio central correspondiente. Se cuenta con una plantilla bastante experimentada que es conocedora de sus funciones y tareas y cómo hacerlas con los medios de que se dispone. No obstante, se desea señalar que a nivel UZ, hay cierto caos informativo: se difunde la información por diferentes cauces, se cuelga en web sin advertir que se ha hecho, etc. [Facultad de Educación](#)



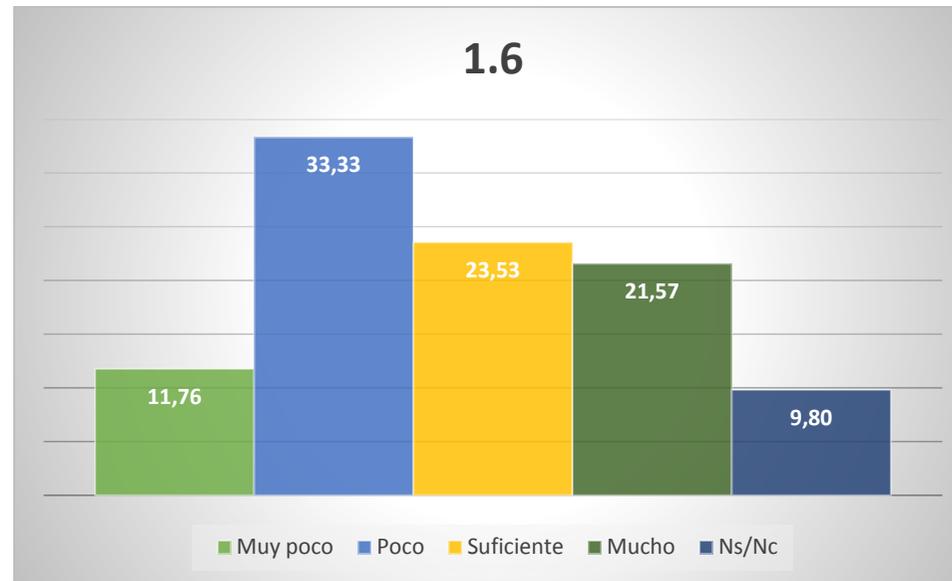
1.4.:

- la comunicación es al Administrador de la Facultad. *Conserjería Facultad de Medicina*

1.5.:

- El tema de calidad es muy abstracto todavía.... necesitamos más formación y prácticas al respecto. *Secretaría General*

1.6. Cuentan con un procedimiento para medir, revisar y mejorar el funcionamiento y los resultados del servicio



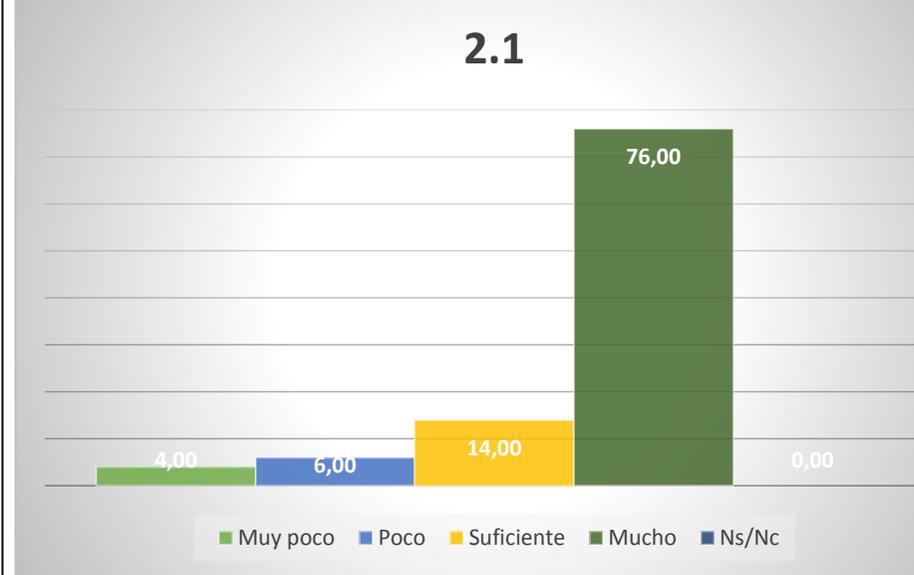
1.6.:

- Realizamos las tareas de los puntos 1.5 y 1.6 pero sin un protocolo estandarizado y sin una formación específica. *Servicio de Actividades Culturales*
- Como procedimiento general está la carta de servicios. *Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte*
- entiendo que hace referencia a la Carta de Servicios de la Facultad de Medicina. *Conserjería Facultad de Medicina*
- yo estoy trabajando en el CULM en Teruel, no se me ha comunicado nada sobre esa cuestión. *CENTRO UNIVERSITARIO DE LENGUAS MODERNAS EN TERUEL*
- Se considera que existen medidas para controlar la calidad del servicio, pero no se exploran lo suficiente. *SERVICIO DE MANTENIMIENTO*

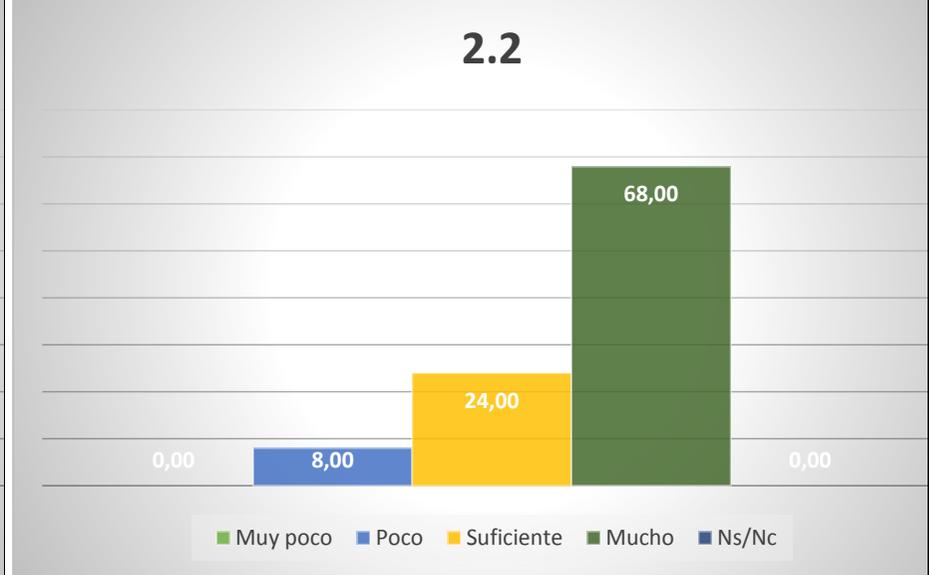
2. DESARROLLO E IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS/ COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

	VALORES TOTALES					PORCENTAJES (%)				
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
2.1. Hay conciencia de que la calidad de los servicios es responsabilidad de todos	2	3	7	38	0	4,00	6,00	14,00	76,00	0,00
2.2. Se tienen en cuenta las sugerencias del personal de cara a la mejora	0	4	12	34	0	0,00	8,00	24,00	68,00	0,00
2.3. Se implica al personal en la definición de planes o propuestas de mejora	2	5	12	28	1	2,00	5,00	12,00	28,00	1,00
	Sí	No	Ns/Nc			Sí	No	Ns/Nc		
2.4. Existen cauces de comunicación interna en el servicio y ésta es fluida	51	0	0			100,00	0,00	0,00		
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho		Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	
2.4.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	1	4	27	19		1,96	7,84	52,94	37,25	
	Sí	No	Ns/Nc			Sí	No	Ns/Nc		
2.5. Se realizan reuniones periódicas de coordinación en el servicio	41	9	1			80,39	17,65	1,96		
2.6. Existen cauces para que los responsables puedan plantear a otros servicios los problemas y obtener soluciones así como las propuestas de mejora	41	4	5			82,00	8,00	10,00		
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho		Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	
2.6.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	1	8	30	5		2,27	18,18	68,18	11,36	

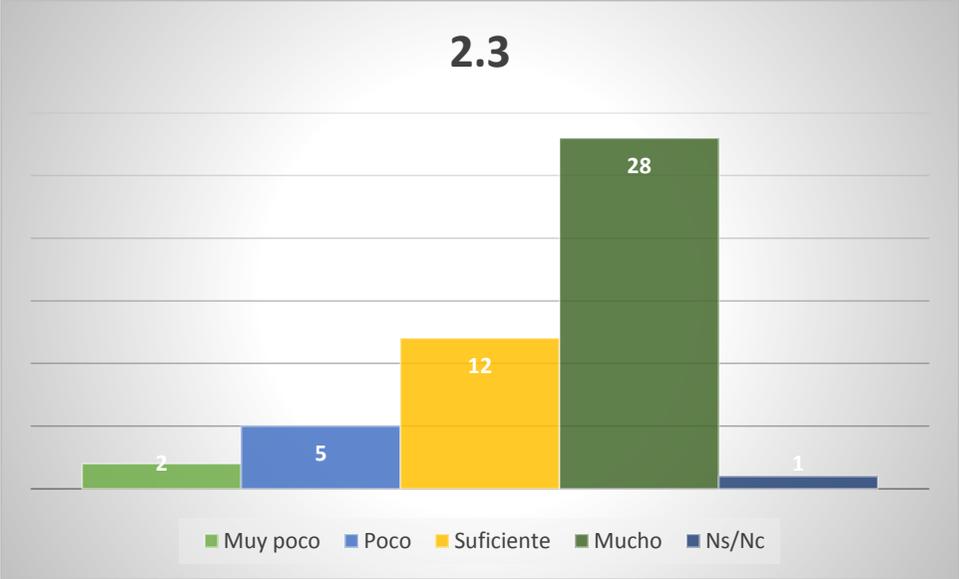
2.1. Hay conciencia de que la calidad de los servicios es responsabilidad de todos

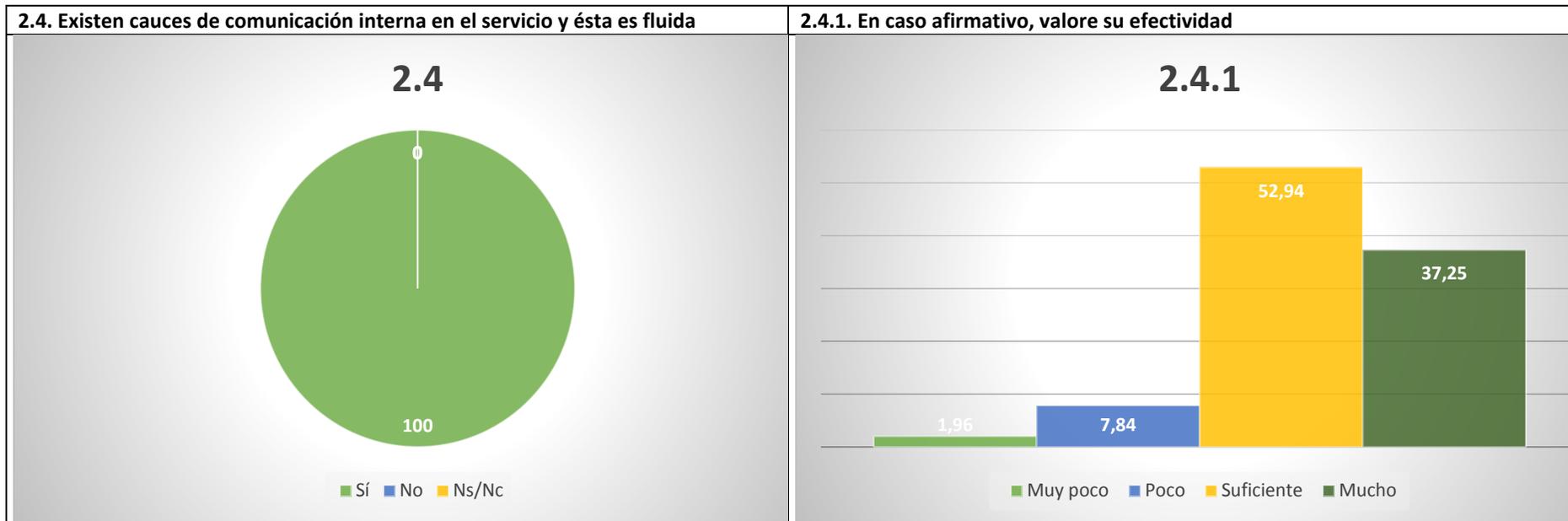


2.2. Se tienen en cuenta las sugerencias del personal de cara a la mejora



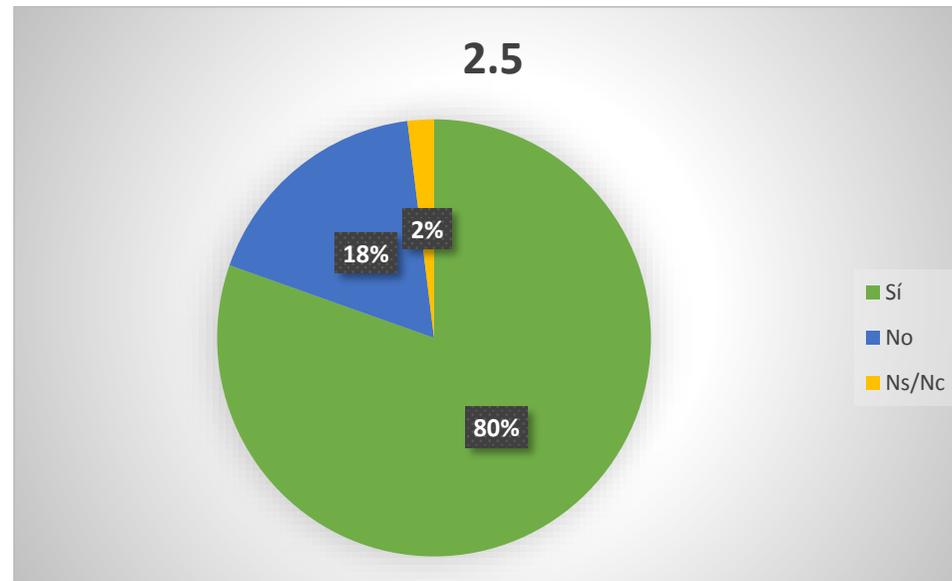
2.3. Se implica al personal en la definición de planes o propuestas de mejora





En el punto 2.1, 2.2 y 2.3 la contestación se realiza valorando el servicio de conserjería (interno) *Conserjería Facultad de Medicina*

2.5. Se realizan reuniones periódicas de coordinación en el servicio



2.5.1. En caso afirmativo, indique su periodicidad: (semanales, mensuales, anuales, esporádicas...)

Diarias (*Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, Consejo Social*), todos los días en conserjería y yo como administradora con encargada conserjería, T. Admin. y T. Actividades (*Parainfo*). Según las áreas (*Facultad de Ciencias*).

Semanales (*Gabinete de Imagen y Comunicación, Sección de la Escuela de Doctorado, Servicio de Publicaciones, Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento, Residencia Universitaria de Jaca, Servicio de Actividades Deportivas, Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales; Unidad de Control Interno, Colegio Mayor Pablo Serrano, Facultad de Ciencias*). Semanales con colegas (subdirectores y adjuntos) (*Colegio Mayor Pablo Serrano*) y esporádicas con personal propio. De los tres subdirectores con la Directora (*Inspección General de Servicios*). Semanales/esporádicas (*C. M. Universitario Ramón Acín*). Semanalmente de forma telefónica o por skype (*Servicio de Actividades Deportivas*). En principio es semanal, pero suelen retrasarse (*Secretariado de Proyección Social e Igualdad*). En biblioteca semanales (*Escuela Politécnica Superior, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación*).

Mensuales (*Servicio de Laboratorios, E.U.Politécnica de Teruel, Campus de Teruel*). Depende más de las convocatorias, novedades, etc, pero diríamos aproximadamente mensuales (*Servicio de Gestión de la Investigación*). Con todos los miembros de conserjería (*Conserjería Facultad de Medicina*).

Trimestrales (*Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria*). 4 al año (*Archivo Universitario*).

Semestrales (*Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI, Universidad de la Experiencia*). De Información sobre los cursos a realizar, su contenido etc. y sobre las Jornadas anuales (*Instituto de Ciencias de la Educación*).

Otras periodicidades:

Esporádicas (*Biblioteca del Campus de Teruel, Facultad de Educación, Servicio de Mantenimiento, SICUZ Vicerrectorado de Teruel, Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca, Unidad Técnica Construcciones y Energía*). Esporádicas en la mayoría de las áreas (*Escuela Politécnica Superior*); y en todas las ocasiones que son necesarias (*Unidad de Administración y Servicios del Campus de Huesca*), de acuerdo con las necesidades de la Unidad y trabajos concretos (*Unidad Técnica Construcciones y Energía*).

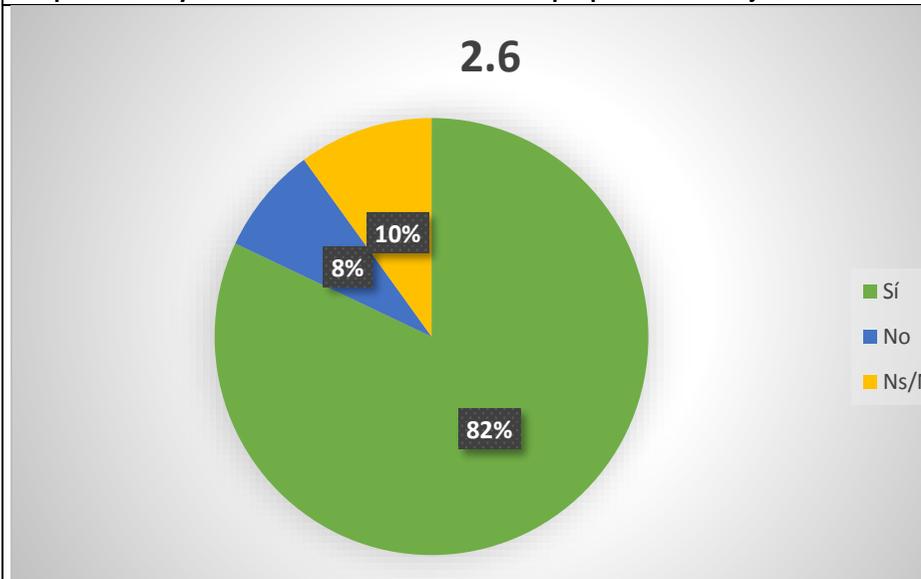
La periodicidad depende de las áreas y también de los procesos en los que estamos trabajando. (*Escuela de Ingeniería y Arquitectura*). Normalmente semanal o trimestral (*Escuela de Ingeniería y Arquitectura*); Mensuales, semanales, semestrales... (*SICUZ*). Las reuniones no son periódicas, pero todo el trabajo se comunica y hace en común por todo el grupo de trabajo. (Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad). Varían según el tipo de reunión. Ver Plan de Comunicación Interna: <https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es> (*Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*).

Cuando son necesarias (*Servicio de Planificación Académica*), o cuando las necesidades del servicio lo requieren (*Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte, Servicio de Actividades Culturales*). Sin periodicidad definida, según necesidades (*Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera y Cursos Extraordinarios*). De periodicidad sin fijar con toda la IGS (*Inspección General de Servicios*). Dependiendo del Área, diarias, mensuales o esporádicas (*Facultad de Medicina*).

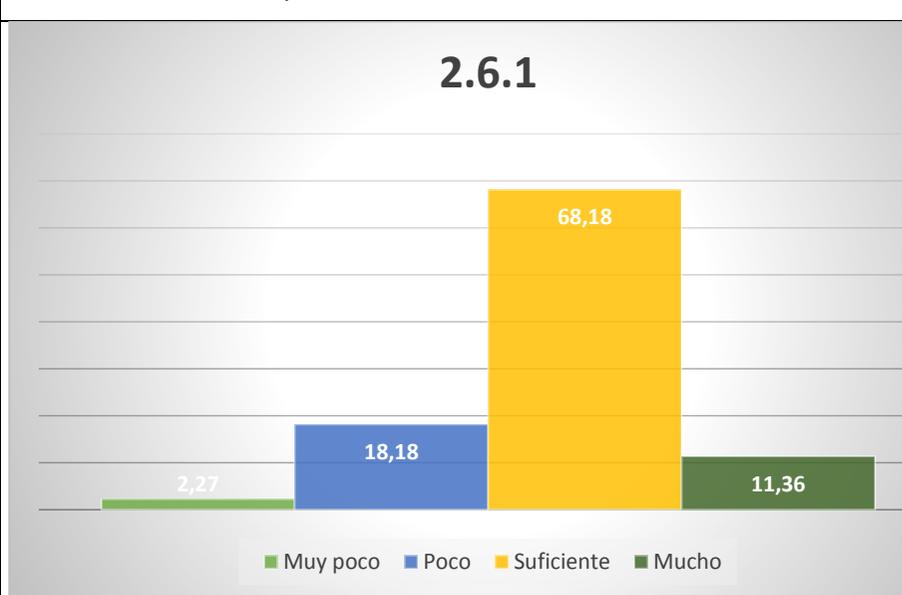
Valoraciones diversas:

- El problema que tenemos en el servicio de conserjería para hacer reuniones, es que somos 4 edificios con dos turnos de trabajo, que no se pueden cerrar ni un rato y no coincidimos todos juntos nunca. Usamos el correo y comentamos las diversas propuestas. *Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv.Campus Teruel*
- Estamos en un proceso de cambio de personal y hay procesos que no se llevaban a cabo, como reuniones periódicas, pero que se van a implantar para tener en cuenta las opiniones y los resultados obtenidos. *Secretaría General*
- Escasas reuniones periódicas por insuficiente plantilla. Se impone cumplir con el trabajo diario en sus plazos sobre cualquier planteamiento de este tipo. *Facultad de Educación*
- Sería bueno disponer de más tiempo para organizar reuniones de coordinación y de aportación de ideas. Participamos activamente en los planes de calidad. *Escuela de Ingeniería y Arquitectura*
- Completando lo indicado en el apartado 2.5.1., en Secretaría, semanalmente hay reuniones entre administrador, jefa de secretaría y jefes de negociado a efectos organizativos y de coordinación, así como al inicio de cada proceso específico de gestión. En Conserjería, semanalmente, dentro de la propia conserjería y diariamente las encargadas de conserjería con el administrador de manera informal. *Facultad de Ciencias*
- Al ser una unidad pequeña solemos estar en contacto permanente y la comunicación es fluida. *Unidad de Administración y Servicios del Campus de Huesca*
- Hay que elaborar un procedimiento más estructurado. *Inspección General de Servicios*

2.6. Existen cauces para que los responsables puedan plantear a otros servicios los problemas y obtener soluciones así como las propuestas de mejora



2.6.1. En caso afirmativo, valore su efectividad



- Perdón, no entiendo la pregunta 2.6. *SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN – SAI*
- Se interacciona de manera directa con algunos servicios más que con otros, dependiendo de la temática. *Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales*
- En ocasiones los intereses de otras unidades no encajan en los procesos y plazos. *Servicio de Planificación Académica*
- Esencialmente, los relativos a gestión documental con las oficinas. *Archivo Universitario*
- "Son fundamentalmente: Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (<http://biblioteca.unizar.es/gestion-y-organizacion/comision-buz>); Comisiones de usuarios en los centros (<https://biblioteca.unizar.es/gestion-y-organizacion/comisiones-de-usuarios>) *Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*
- Con carácter general es suficiente, pero hay otras unidades con competencias que no ofrecen soluciones para la mejora. Servicio de Actividades Deportivas
- Ocho de los encuestados indican que desconocen este extremo, dado que no son responsables. *Facultad de Educación*
- La efectividad depende del servicio al que afecta, si existe posibilidad real de diálogo o no. *Paraninfo*
- En ocasiones se ralentiza la resolución de los problemas cuando ésta depende de determinados servicios. Son necesarios muchos trámites. *Residencia Universitaria de Jaca*

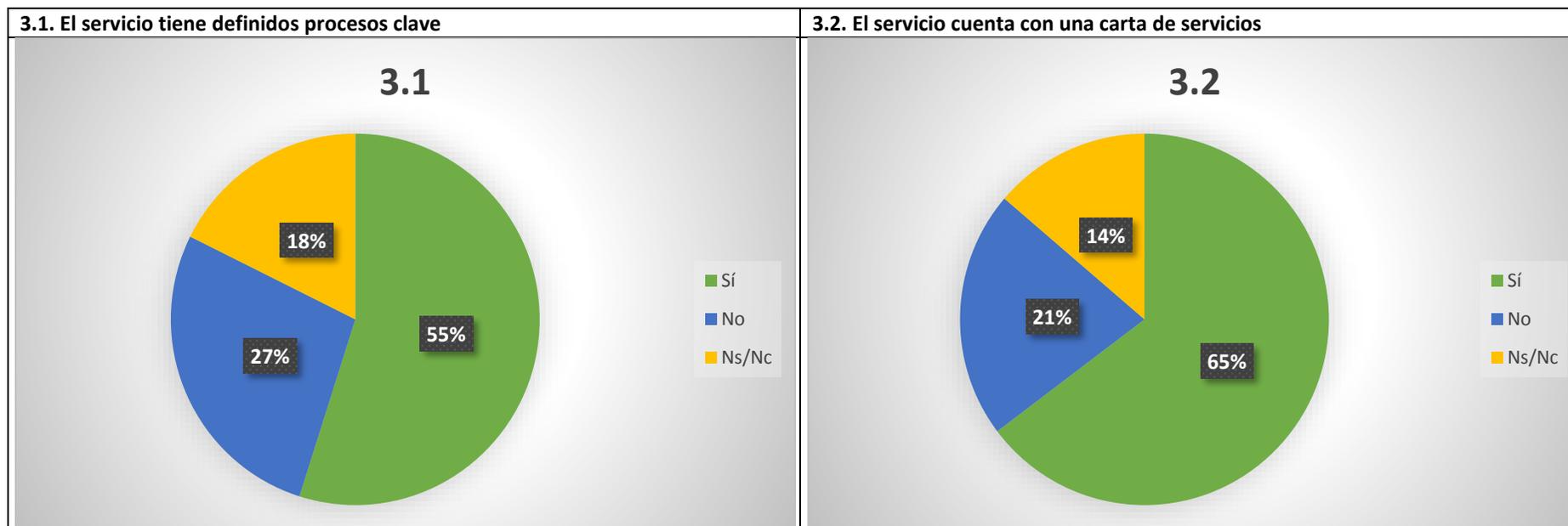
3. CARTAS DE SERVICIOS Y GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

	VALORES TOTALES			PORCENTAJES (%)		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
3.1. El servicio tiene definidos procesos clave	28	14	9	54,90	27,45	17,65
3.2. El servicio cuenta con una carta de servicios	33	11	7	64,71	21,57	13,73
3.3. La carta de servicios se revisa y se elaboran informes de seguimiento periódicos	17	25	8	34,00	50,00	16,00
3.4. El servicio tiene elaborados procedimientos	27	14	9	54,00	28,00	18,00
	Sí	No		Sí	No	
3.5. Se elaboran planes de mejora tras el análisis de los informes de seguimiento	20	27		42,55	57,45	

COMENTARIOS:

General:

- Además de la Carta de Servicios del Consejo Social, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de Universidades el Consejo Social debe elaborar anualmente un Plan de Actuaciones, dicho Plan es aprobado en sesión ordinaria del Pleno del Consejo Social y se realiza un seguimiento periódico con los Presidentes de Comisiones del Consejo Social. *Consejo Social*
- Existe un plan de actuación establecido en el Reglamento que regula la Inspección y una Memoria que debe dar cuenta de los resultados. *Inspección General de Servicios*

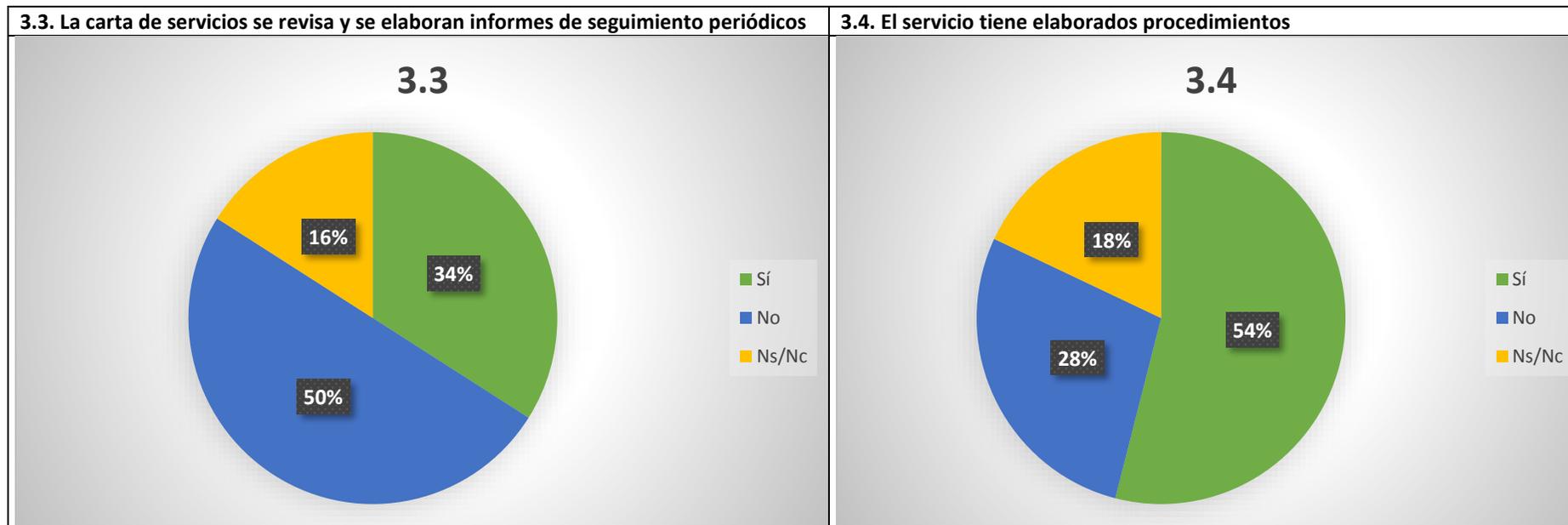


3.1.:

- Esta secretaría gestiona dos centros. Solo en uno se han implantado algunos procedimientos de los que no hay constancia por parte del personal, no se conoce si nos afecta o no. Internamente planteamos mejoras o peticiones que son escuchadas, pero si se requiere de implicación externa del servicio finalmente no se aplican o gestionan. Ej: se solicitó un curso de formación sobre el archivo de documentos para saber qué es necesario guardar y no se nos ha dado. El grupo de trabajo que se ha formado en la EUPT para conseguir la acreditación de centro en materia de calidad, conocemos por correos y por una reunión informativa de hace unos meses y donde se nos convocó a los diferentes servicios. Se nos informó que están trabajando todavía en ello por lo que hasta que no concluyeran y fuera aprobado no podían implementarse los diferentes procedimientos en los que estaban trabajando. El otro centro todavía no ha iniciado el procedimiento de acreditación. *Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel*

3.2.:

- En breve dispondremos de la carta de servicios que será el procedimiento fundamental para medir, revisar y mejorar el funcionamiento y los resultados del mismo. *R. U. de Jaca*
- La carta de servicios está ya elaborada y enviada para su corrección. Pendiente de aprobación por gerencia. *Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera y Cursos Extraordinarios*



- Al carecer de la carta de servicios, ni un plan de calidad no podemos elaborar planes de mejora. *Servicio de Actividades Culturales*
- Desde que se implantó la Carta de Servicios se ha realizado un informe con el cumplimiento de los indicadores y objetivos establecidos. Se ha revisado 2 veces la Carta de Servicios que se ha mandado al responsable para su firma y aprobación, pero no se conoce respuesta. El grupo de trabajo que se constituyó para la elaboración de la carta de servicios no se ha vuelto a reunir para hacer el seguimiento. *Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel*
- En la conserjería no hay procedimientos formales, sino que se evalúa el trabajo y los resultados diariamente y del mismo modo se tratan de solucionar los problemas que vayan surgiendo. En la biblioteca, los procesos de gestión están relacionados con la actuación de la BUZ. *Facultad de Ciencias*
- Estamos en el proceso de elaboración de la carta de servicios del servicio, pero ante la variedad y tipología de los que se ofrecen, los usuarios disponen de información detallada de los productos/servicios que podrá disfrutar antes de tramitar su inscripción, reserva, etc. Todos disponen de planes de mejora que se revisan cada nueva edición. *Servicio de Actividades Deportivas*
- La IGS es una estructura nueva que no ha cumplido un año. *Inspección General de Servicios*
- Los indicadores de las cartas de servicio elaboradas en el año 2014, eran inviables, por esto se van a rehacer. *Servicio de Planificación Académica*
- Nos remitimos al problema de plantilla. Imposible realizar la gestión que aquí se plasma y cumplir con este tipo de requerimiento en las circunstancias actuales (tanto en la secretaría como en la conserjería). *Facultad de Educación*

- Seguimos los procedimientos y procesos comunes utilizados en el UZ. Los específicos de la unidad no están normalizados. *Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca*
- Sí en la Biblioteca. *Facultad de Medicina*
- Sí, pero a nivel general, no local. *Biblioteca del campus de Teruel*

3.4.1. En caso afirmativo, indique la relación de los procedimientos que tiene identificados y aprobados formalmente

Servicio, Centro, Unidad	procedimientos identificados y aprobados formalmente
Instituto de Ciencias de la Educación	- Carta de Servicios / Cuadros de seguimiento / folleto informativo resumen de Carta de Servicios - Mapa de procesos
Universidad de la Experiencia	- Carta de Servicios - Mapa de procesos - Informes de seguimiento y evaluación - Documentación de matriculación - Control de asistencias
Escuela Politécnica Superior	5 procedimientos estratégicos 28 procedimientos clave 13 procedimientos de apoyo 32 instrucciones técnicas Publicados en web: http://eps.unizar.es/calidad/manual-procedimientos
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	Adjudicación de asignaturas optativas para menciones Adjudicación de Colegios y Centros para la realización de las Prácticas Escolares Depósito trabajos fin de grado y máster Los identificados por los servicios centrales

PARANINFO

Aunque no están "aprobados formalmente o normalizados" disponemos de documentos guía para actuar:

- Calendario y agenda de las actividades
- Hojas de producción de eventos
- Gestión de espacios: Normas de uso
- Secuencia tareas apertura y cierre exposiciones
- Protocolo montaje reuniones dependiendo de los componentes
- Disposición mobiliario y enseres de las diferentes salas
- Manuales funcionamiento audiovisuales
- Cuaderno recados y tareas realizadas o por realizar
- Recogida y distribución de correo, elaboración facturas
- Secuencia de gestión Desigo luces y climatización
- Gestión mensajes correo (marcar no leído, leído)
- Elaboración de calendario turnos trabajo, comunicación peticiones permisos en conserjería
- Revisión material emergencias y botiquín
- Revisión inventario almacenes
- Recepción de paquetería
- Distribución de papel
- Relación de climatizadores y ubicación
- Préstamos de llaves y objetos
- Partes de mantenimiento, elaboración y seguimiento

En cuanto a la gestión de convenios: En la Web de convenios está especificado el reglamento de convenios de la UZ así como el procedimiento que se debe seguir para llegar a la firma de un convenio. En realidad, el procedimiento se adapta a los requerimientos del usuario. En la Web están colgados modelos específicos de convenio y se actualizan constantemente. No están referidos en documentos normalizados ni los procesos ni los procedimientos.

No se realizan informes referidos a los procedimientos. Pero si que existen a nivel estadístico (nº de convenios anuales y su naturaleza). No están determinados planes de mejora.

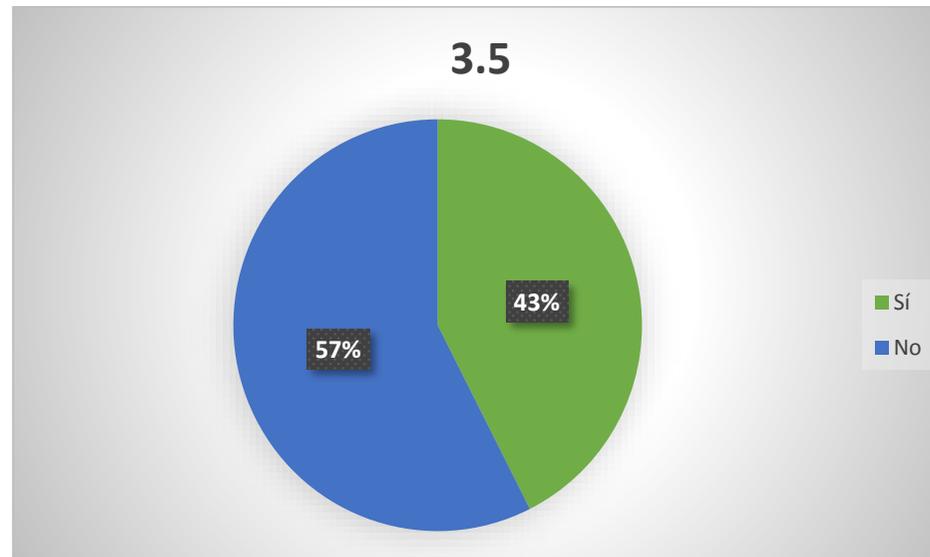
Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales	Becas de apoyo en tareas de gestión y servicios; Ayudas a extranjeros no residentes; Tramitación de reintegros de las becas MECD; Cambio de estudios a grado; Admisión a estudios oficiales de grado; Acceso mayores de 40 años; Traslados expedientes pruebas de acceso; Gestión de movilidad internacional; Acceso, admisión y matrícula para estudiantes chinos o de otras nacionalidades en el marco de convenios entre UZ y entidades colaboradoras para el desarrollo de iniciativas de promoción internacional de la UZ (Programa grado 1+X).
Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv.Campus Teruel	Creo que no hay una carta de servicios hecha para conserjería ni para reprografía
Sección de la Escuela de Doctorado	devolución tasas liquidación ingresos expedición títulos depósito de tesis bajas temporales
Inspección General de Servicios	El área de calidad y mejora participa directamente en la elaboración de los procedimientos relacionados con la calidad de las titulaciones. El área de Inspección tiene elaborado el procedimientos de expediente disciplinario PAS y PDI y está terminando dos nuevos . En el área de POD se clabora anualmente con el procedimiento de gestión del POD El área de Innovación y Prospectiva tiene aprobados procedimientos para gestionar la transparencia: publicación de datos y contestación de peticiones. (En formato no normalizado)
Gabinete de Imagen y Comunicación	El informe de actividades se incluye en la Memoria anual de la Universidad y, de forma más resumida, en el Informe de Gestión del Rector
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	El SGIC de la EINA según AUDIT recoge un total de 63 procedimientos. Actualmente estamos en un proceso de revisión de los procedimientos.
Conserjería Facultad de Medicina	En el punto 3.3 a nivel interno el servicio de conserjería revisa que se cumplan los objetivos de la carta de servicios pero no se emiten informes de seguimiento por escrito.
Biblioteca de la Universidad de Zaragoza	En la Intranet de la Biblioteca (https://biblioteca.unizar.es/node/754) están todos los procedimientos de la BUZ, ordenados por procesos. También está el mapa de procesos y las revisiones del mismo.

Secretaría General	Existen procedimientos hechos por personal de la sección a modo particular pero no de todo lo que se trabaja. Tenemos aprobado y trabajamos con el procedimiento Q111.
Facultad de Medicina	Hay muchos procedimientos, que todos conocen, aunque no estén elaborados formalmente
BIBLIOTECA DEL CAMPUS DE TERUEL	LA CARTA DE SERVICIOS SON COMUNES A TODA LA BUZ. SE PUEDEN CONSULTAR EN LA INTRANET
Unidad de Control Interno	Los procesos clave se definieron en el año 2005, pero deben ser adaptados y revisados. La carta de servicios se aprobará en el primer semestre del año 2020. Los procedimientos se establecieron en el 2005, pero deben ser adaptados y revisados.
Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel	No hay definidos procedimientos que se conozca. Como se ha indicado, un centro sí ha establecido procedimientos de calidad pero desconocemos si nos afecta en la secretaría, si hay formularios identificados, etc.
Unidad Técnica Construcciones y Energía	OMEI, pliegos, etc
Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de actualización de la web, - procedimiento de control de equipos, - procedimiento de compras y proveedores, - procedimiento de formación, - procedimiento de control de la documentación, - procedimiento de facturación y cobro, - procedimiento de relación con los grupos de interés, - procedimiento de no conformidades, - procedimiento de elaboración y seguimiento del plan estratégico, - procedimiento de prácticas docentes, - procedimiento de reclamaciones de clientes, - procedimiento de sugerencias y quejas de las personas. <p>Además, tenemos un número elevado de procedimientos de nuestros procesos clave (análisis de muestras y entrega de resultados, transporte, suministro de helio líquido, ovino, perros, etc.).</p>

Facultad de Ciencias	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de gestión de espacios y recursos materiales, - Procedimiento para la tramitación de los TFG y TFM, - Procedimiento para la elaboración de horarios y calendario de exámenes... <p>Además hay otros procedimientos de actuación no aprobados formalmente pero de uso habitual.</p>
Colegio Mayor Pablo Serrano	<p>Procedimiento de renovación de plaza de colegiales</p> <p>Procedimiento de admisión de plaza de nuevos colegiales</p> <p>Bases para las convocatorias de subdirectores y adjuntos</p>
SERVICIO DE MANTENIMIENTO	Procedimientos de mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo y urgencias
Servicio de Planificación Académica	<p>Procedimientos Q de gestión académica, elaborados a lo largo del año 2019, procedimientos de estudios propios (sin aprobar por el vicerrectorado).</p> <p>Nota: La Oficina de Planes de Estudio está en fase de elaboración de su primera carta de servicios, por lo que es tas preguntas no les pueden ser de aplicación.</p>
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	<p>Reglamento laboratorio de enseñanza y observación</p> <p>Reglamento sala de disección</p> <p>Reglamento sala recursos</p> <p>Préstamo de material audiovisual</p> <p>Préstamo de material biomédico</p> <p>Préstamo de material medio natural</p> <p>Uso de taquillas</p> <p>Préstamo de fondos bibliográficos y materiales</p> <p>Adquisición de libro científico</p> <p>Autorización grabación alumnos</p> <p>Prácticas y trabajos de curso e investigación en laboratorios y talleres</p>
Servicio de Publicaciones	Se están elaborando los procedimientos
CONSEJO SOCIAL	<p>Se realiza el seguimiento del Plan de Actuaciones del Consejo Social</p> <p>Se revisa el grado de cumplimiento de la Carta de Servicios a nivel interno.</p>

Facultad de Educación	Se tienen elaborados algunos procedimientos en la secretaría sin aprobación formal y, simplemente, con la vista puesta en que el funcionamiento no se vea demasiado afectado por bajas médicas, vacaciones, etc.
Servicio de Gestión de la Investigación	Se trata de procedimientos internos. No están aprobados formalmente
SICUZ	Tenemos procedimientos como gestión de incidencias y petición de servicios. Nos faltan procedimientos como gestión de cambios, gestión de inventario, gestión de compras y proveedores, etc (guías de ITIL).
Archivo Universitario	Transferencias Préstamos Consulta/Reproducción Tesis Descripción
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Véase página web de la UPRL

3.5. Se elaboran planes de mejora tras el análisis de los informes de seguimiento

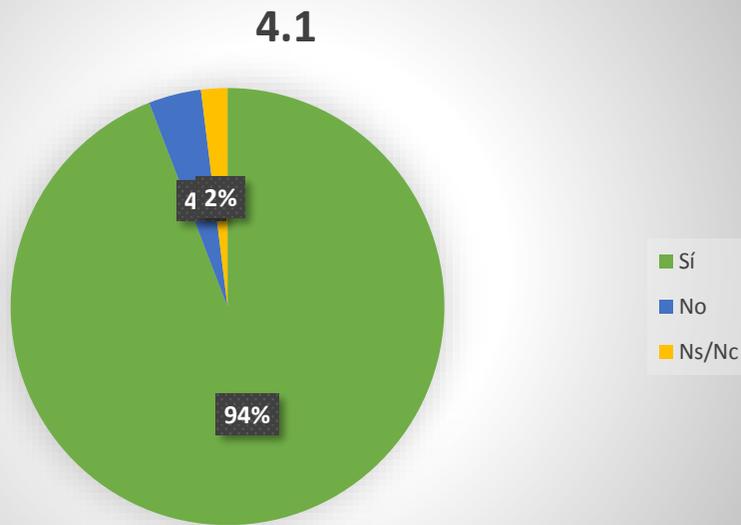


- Disponible en la Intranet de la BUZ la página "Mejora continua: autoevaluaciones y modelo EFQM" (<https://biblioteca.unizar.es/intranet-calidad/mejora-continua-autoevaluaciones-y-modelo-efqm>), en la que se da cuenta de los planes estratégicos de la BUZ, con sus revisiones y planes de mejora. [BUZ](#)
- En el punto 3.5. Conjuntamente con el Administrador y el personal del servicio del área. [Conserjería Facultad de Medicina](#)
- La Administración de la EINA participa en la elaboración de los Planes Anuales de Actuación de la Dirección que surgen a partir de las líneas estratégicas y que se desarrollan en líneas de actuación. Es a través de estas líneas de actuación es donde tratamos de dar respuesta a las nuevas necesidades y a proponer mejoras. [Escuela de Ingeniería y Arquitectura](#)
- No existe propiamente un plan, sí se ha contado en 2017 con un borrador de plan que contemplaba unos ejes y acciones para conseguir unos objetivos del archivo. Hay que elaborar otro plan en 2020 partiendo de la evaluación de 2017. [Archivo Universitario](#)
- No hay elaboración propiamente dicha, se comenta las incidencias y se intenta mejorar para la vez siguiente. [Paraninfo](#)
- Revisadas las memorias de la unidad se analizan los resultados y se proponen mejoras para el siguiente ejercicio. Aunque no se documentan, se tienen en cuenta para la propuesta de plan de actuación del ejercicio siguiente. [Unidad de Control Interno](#)
- Se elaboraron dos planes de mejora sucesivos, que se ejecutaron desde enero 2013 hasta diciembre 2017), a raíz de una autoevaluación realizada en 2009 y 2010. [Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI](#)
- Se planifica el trabajo de forma continuada, se trazan las líneas de mejora, se revisa, y se toman las medidas necesarias para mejorar los servicios. [Residencia Universitaria de Jaca](#)

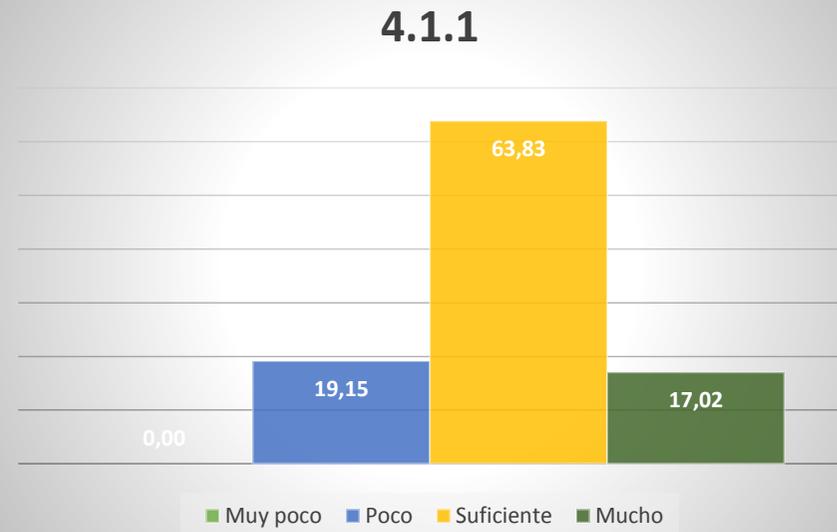
4. ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	VALORES TOTALES				PORCENTAJES (%)			
	Sí	No	Ns/Nc		Sí	No	Ns/Nc	
4.1. Se pone a disposición de los usuarios la información necesaria sobre los servicios que se prestan	48	2	1		94,12	3,92	1,96	
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
4.1.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	0	9	30	8	0,00	19,15	63,83	17,02
	Sí	No	Ns/Nc		Sí	No	Ns/Nc	
4.2. Existen mecanismos para recoger las necesidades y opiniones de nuestros usuarios y usuarias tanto internos como externos	46	4	1		90,20	7,84	1,96	
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho
4.2.1. En caso afirmativo, valore su efectividad	2	7	32	5	4,35	15,22	69,57	10,87
	Sí	No	Ns/Nc		Sí	No	Ns/Nc	
4.3. El servicio dispone de sistemas para medir/evaluar el funcionamiento de los procesos y su impacto	24	18	8		48,00	36,00	16,00	
4.4. Indicar si, en el caso de los usuarios internos, existen foros u otros sistemas que permitan recoger sugerencias	36	9	5		72,00	18,00	10,00	
4.5. Se recogen las quejas sugerencias y se aplican soluciones	45	2	3		90,00	4,00	6,00	

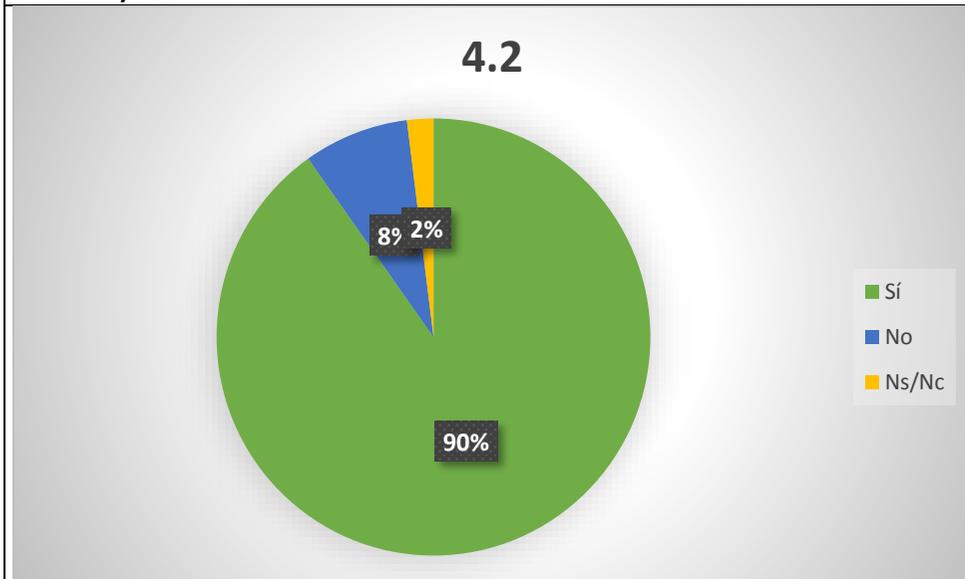
4.1. Se pone a disposición de los usuarios la información necesaria sobre los servicios que se prestan



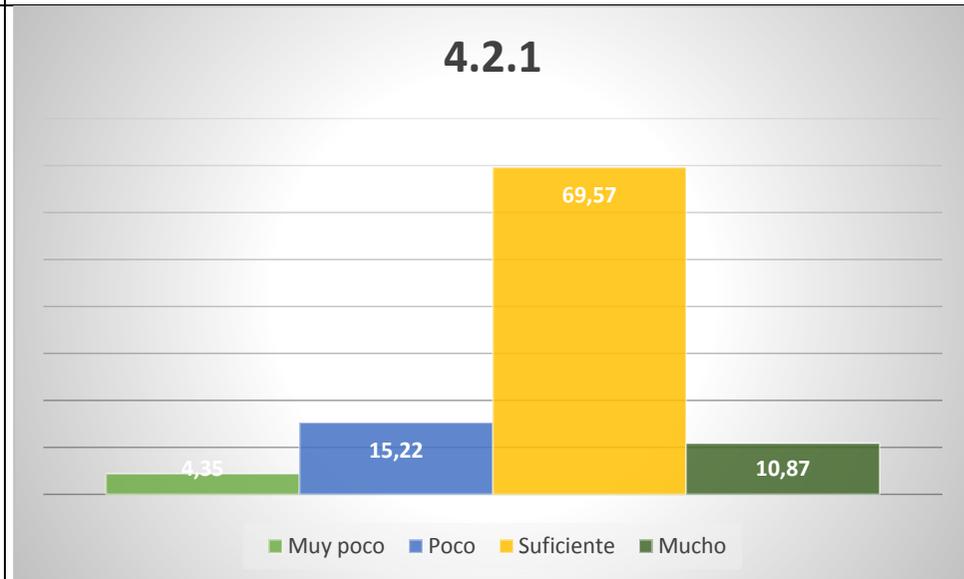
4.1.1. En caso afirmativo, valore su efectividad



4.2. Existen mecanismos para recoger las necesidades y opiniones de nuestros usuarios y usuarias tanto internos como externos



4.2.1. En caso afirmativo, valore su efectividad



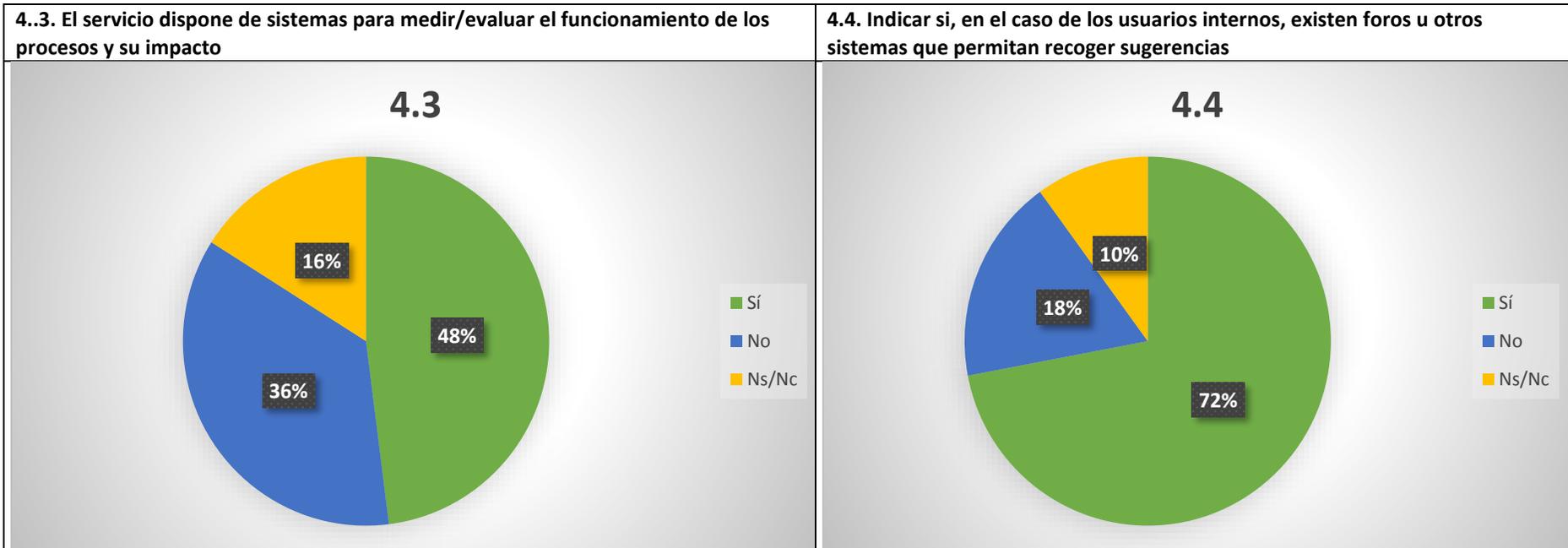
Un único mecanismo (buzón físico) es poco efectivo. *Facultad de Educación*

A través de las encuestas antes indicadas también se solicita a los usuarios internos, con el mismo nivel de respuesta. No son datos fiables ni suficientes para poder hacer ningún análisis. Las sugerencias y reclamaciones externas son todas atendidas y resueltas. La incidencia es muy baja. Sin embargo, las reclamaciones internas de los trabajadores (Ej. calefacción) no son resueltas. *Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel*

Diferentes vías de contacto: <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/contacto>. Además, están las preguntas abiertas de las encuestas de satisfacción. *Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*

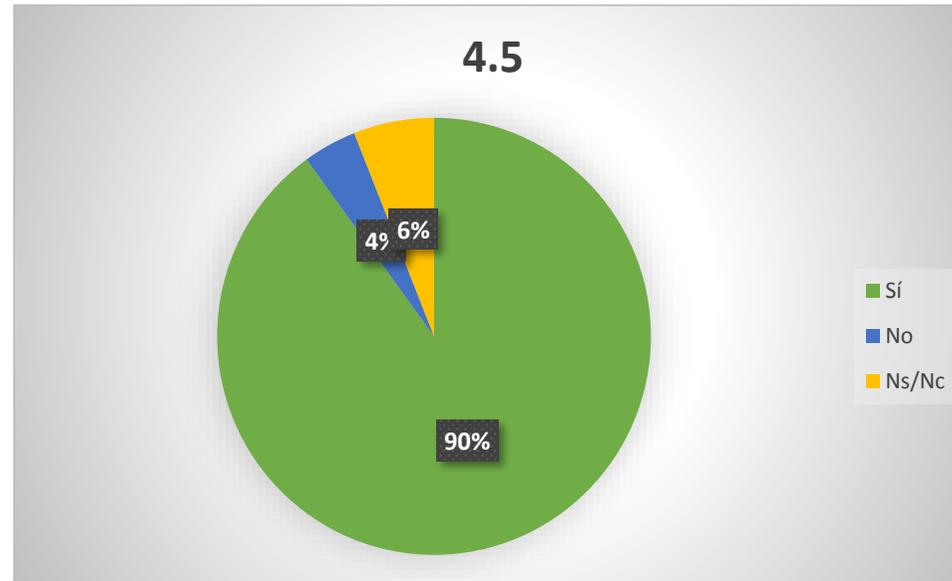
En alguna área si que tienen mecanismos para recoger las necesidades y opiniones de los usuarios/as, además de medir el funcionamiento de los procesos. Pero en el resto de la unidad, no tenemos mecanismos establecidos para recoger las necesidades y opiniones de los/as usuarios/as, pero atendemos todas ellas en cuanto tenemos conocimiento. *Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca*

Hay cauces, pero se está trabajando en ofrecer más nuevos cauces. *Inspección General de Servicios*



- El negociado administrativo sí elabora una memoria económica anual que contiene la información necesaria de interés de cara al presupuesto del año siguiente. *Facultad de Educación*
- Fundamentalmente las sugerencias son verbales, por e-mail o correo. *Parainfo*
- No existen foros. En muchos casos es el cliente cuando abandona la Residencia el que nos aporta sus valoraciones y sugerencias de forma verbal. Aunque insistimos en la remisión de las mismas por correo electrónico no se reciben. *Residencia Universitaria de Jaca*
- Una vez finalizado un proceso clave se analiza el desarrollo y se realiza una valoración final en la que se extraen conclusiones o propuestas de acciones que nos permitan mejorar. El principio de mejora continua está implantado y desplegado en Acciones de Mejora. *Escuela de Ingeniería y Arquitectura*

4.5. Se recogen las quejas sugerencias y se aplican soluciones



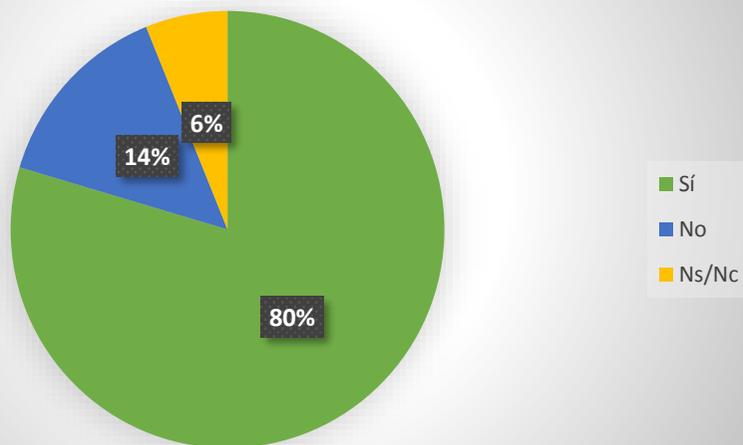
- Se atienden las quejas de acuerdo al procedimiento UZ. *Facultad de Educación*
- La forma más habitual es el correo electrónico. El buzón de quejas y sugerencias tiene poco uso. *Facultad de Ciencias*
- Las sugerencias recibidas por correo electrónico, llamadas telefónicas o resultado de reuniones con los servicios se tienen en consideración. *Unidad de Control Interno*
- No disponemos de mecanismos para recoger quejas y sugerencias y la información al usuario es insuficiente. *Secretaría General*
- Normalmente son presenciales o a través del correo electrónico. *Archivo Universitario*
- Portal de sugerencias, quejas y felicitaciones UZ: <http://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones> *Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales*
- Se intentan tener en cuenta en la medida de las posibilidades. *Facultad de Medicina*
- Por email, a la persona responsable. Directamente, a viva voz. Intentamos siempre hacer lo mejor posible nuestro trabajo, nos sugerimos distintas maneras de hacer las cosas, e intentamos trabajar todos con las mismas pautas. Comunicándonos las cosas de un tuno al otro. *Área de Conserjería de la Unidad Admva. y Serv. Campus Teruel*
- Reunión semanal. *Gabinete de Imagen y Comunicación*

5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

	VALORES TOTALES					PORCENTAJES (%)				
	Sí	No	Ns/Nc			Sí	No	Ns/Nc		
5.1. De los procesos que se desarrollan en su servicio, ¿Alguno ha sido objeto de algún cambio que haya permitido llevarlo a cabo de forma más sencilla o ágil?	39	7	3			79,59	14,29	6,12		
	< 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 2 y 5 años	Ya no me acuerdo	< 6 meses	Entre 6 meses y 1 año	Entre 1 y 2 años	Entre 2 y 5 años	Ya no me acuerdo
5.1.1. En caso afirmativo, ¿cuánto tiempo hace?	16	14	5	2	3	40,00	35,00	12,50	5,00	7,50
	Sí	No	Ns/Nc			Sí	No	Ns/Nc		
5.2. Propone cambios o mejoras el personal de la unidad	45	3	2			90,00	6,00	4,00		
5.3. En su unidad ¿podría automatizarse más la gestión con una nueva herramienta o aplicación?	30	8	12			60,00	16,00	24,00		
5.4. Indique si alguna tarea de su servicio consume mucho tiempo pero no aportan valor real	19	24	5			39,58	50,00	10,42		

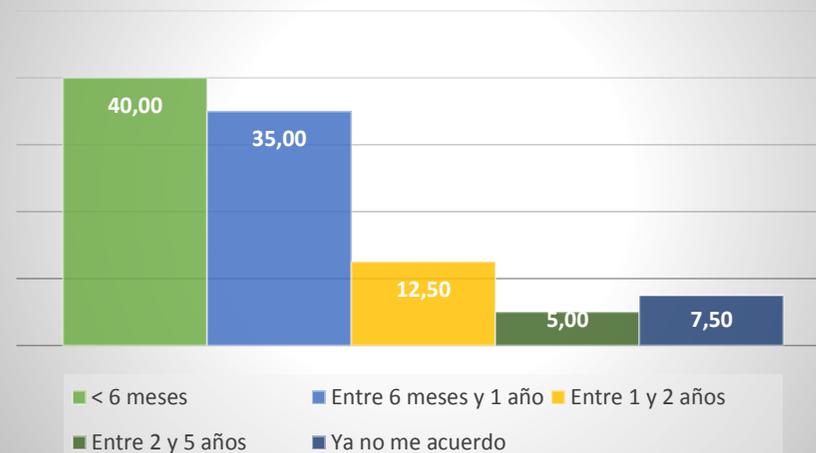
5.1. De los procesos que se desarrollan en su servicio, ¿Alguno ha sido objeto de algún cambio que haya permitido llevarlo a cabo de forma más sencilla o ágil?

5.1

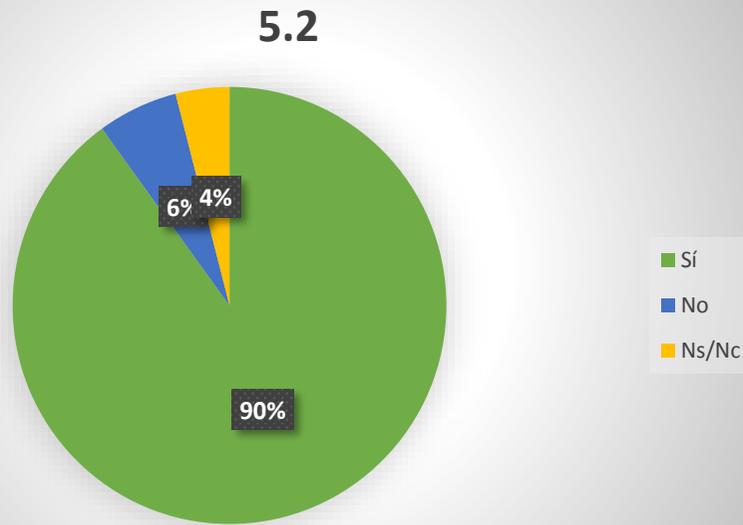


5.1.1. En caso afirmativo, ¿cuánto tiempo hace?

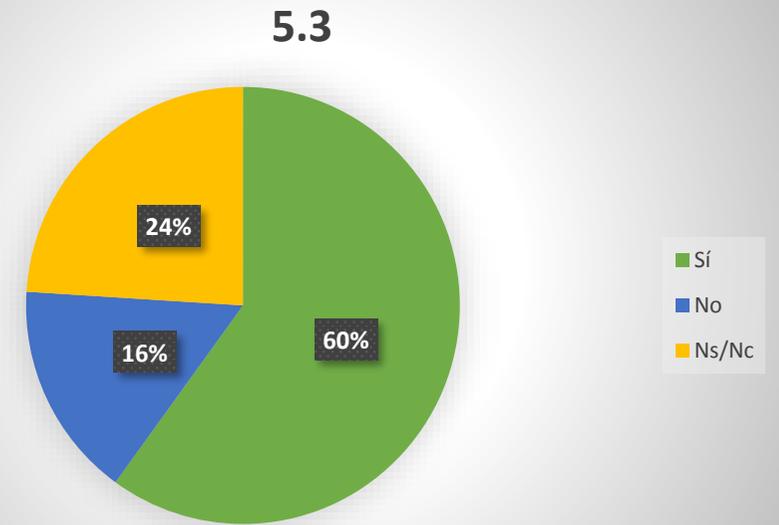
5.1.1



5.2. Propone cambios o mejoras el personal de la unidad



5.3. En su unidad ¿podría automatizarse más la gestión con una nueva herramienta o aplicación?



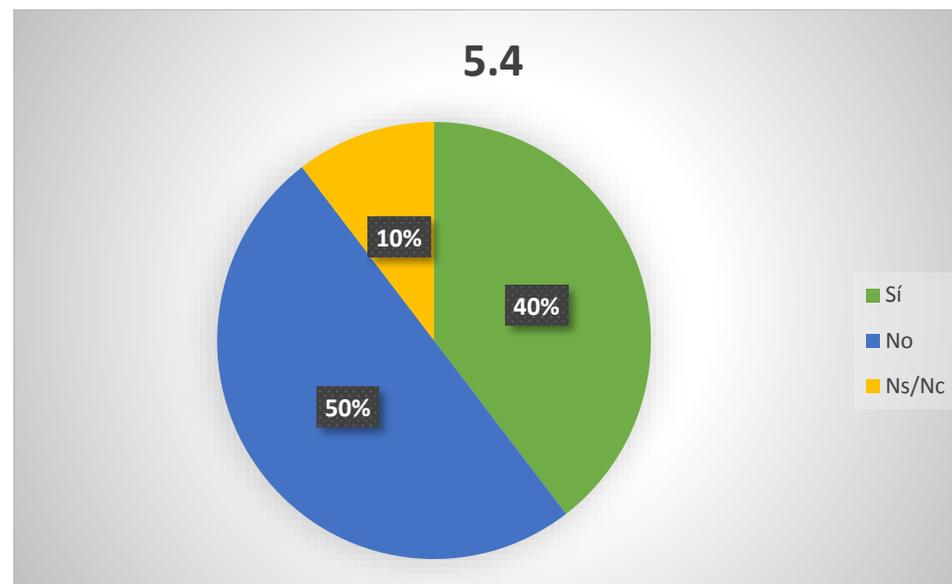
5.3.1. En caso afirmativo, indique alguna.

Servicio	Mejoras
Servicio de Estudiantes y Relaciones Internacionales	- Ampliación del desarrollo en GEBEC para incorporar el resto de convocatorias de becas y ayudas UZ.
Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad	- Comunicar las adaptaciones directamente al profesorado a través de la plataforma Moodle - Diseñar cursos on line para sensibilizar y formar a la comunidad universitaria
Universidad de la Experiencia	- Matriculación on line
Instituto de Ciencias de la Educación	- Mejorar algunas funciones de People relacionadas con la matriculación de cursos y correspondientes certificados de asistencia- - Alguna aplicación para POUZ, que los Centros pudieran subir directamente los Tutores y Mentores de cada curso y vincularlo a webpouz.unizar.es
Consejo Social	- Página web del Consejo Social
Servicio de Actividades Deportivas	1.- Administración electrónica para la inscripción en actividades. 2.- SIGMA para la matrícula en cursos y seminarios. 3.- Herramienta de gestión de centros deportivos para la gestión de usuarios, reserva de instalaciones, control de accesos y usos de los servicios. 4.- Herramienta para el control y análisis de datos.
Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera y Cursos Extraordinarios	ACTUALIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LA QUE YA EXISTE PARA LOS CURSOS DE ESPAÑOL PARA EXTRANJEROS
Parainfo	Aplicación de reserva de espacios. La gestión se hace penosa y hay que evitar errores, simplificar y agilizar dicha gestión.
Facultad de Economía y Empresa	Aplicación que mejore el procedimiento de reserva de aulas
Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	Con las versiones más recientes del Filemaker.
Servicio de Publicaciones	Control de gestión de facturación y documentación de expedientes
Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento	Control y gestión de facturación y documentación de expedientes. Ahora se lleva con FileMaker elaborado por una persona de esta Unidad, pero podría mejorarse con una herramienta más completa y adecuada.
Conserjería Facultad de Medicina	Creando una base de datos al cual tenga acceso solo el personal del servicio de conserjería, en la cual se refleje la información de las incidencias diarias surgidas en el centro y su estado de resolución . Incluyendo un histórico.
Sección de la Escuela de Doctorado	el envío de mensajes y la carta del doctorado con el desarrollo de sigma

Facultad de Educación	Emisión de presupuestos por alquiler de aulas/espacios. Registro automatizado de partes ILT (listados, cartas, reclamaciones, etc.). Admisión a másteres oficiales. Todo el proceso de gestión de prácticas externas curriculares. En general, son automatismos fuera de la competencia del centro.
Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel	Empezar por simplificar las normativas e instrucciones generales de la Universidad de Zaragoza en cuanto a normas de estudio, permanencia y demás. Por otro lado hacer más obligatorio el uso de aplicaciones hacia los estudiantes, como el del registro electrónico.
Facultad de Medicina	En Biblioteca, un software para la gestión del repositorio institucional.
Escuela Politécnica Superior	-En proceso la nueva versión del directorio para garantizar la información de tutorías a estudiantes. Esta opción nos permitirá no repetir tareas y con solo la información del profesor en su ficha, se garantiza esta información. Trabajo pendiente a realizar: informar y "exigir" al PDI que dichas fichas se mantengan actualizadas. Tarea programada para 2020-21 -Gestión de compras. Es necesario contar con una aplicación de control y seguimiento (revisar programa anterior o proponer simplificar contrato menores que se ha dejado de utilizar) Herramienta de control importante, pero muy completa para lo actualmente vigente. -Control horario, debería estar integrado en People. -Archivo electrónico. Hemos empezado a dar los primeros pasos en documenta -Se debería intentar informatizar todos los expedientes de los estudiantes (que en SIA se puedan subir documentos (identificar antes los fundamentales e históricos) para ir eliminando papel.
Biblioteca de la Universidad de Zaragoza	Es fundamental el desarrollo de aplicaciones para uso en teléfonos móviles de todos los servicios de la biblioteca (préstamo, consultas, uso remoto de recursos...)
Inspección General de Servicios	Gestión de peticiones y Transparencia, la verdad que es difícil gestionar las fechas, plazos, posibles recursos, búsqueda de peticiones similares, creación de resúmenes y estadísticas... Gestión de satisfacción de usuarios Gestión de indicadores Gestión de procedimientos
Colegio Mayor Pablo Serrano	Gestión del proceso de admisión de nuevos colegiales por vía electrónica (en proceso de estudio de las posibilidades que permiten las aplicaciones disponibles para que la gestión sea ágil)
Unidad de Control Interno	Herramientas de auditoría asistidas por ordenador, tipo: IDEA (Software de Análisis de datos), ACL.
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Integrar en SIGMA la gestión del TFG/TFM así como los tribunales evaluadores.
Unidad Técnica Construcciones y Energía	Microsoft Teams
Archivo Universitario	Podríamos utilizar Alfresco para estructurar la documentación definitiva del Archivo
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Procedimiento de Coordinación de actividades empresariales, evaluaciones de riesgos, equipos de protección individual, etc....

Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	Procedimiento de pagos por nómina estudios propios automatizarse en people, Administracion electronica de documentos con firma electronica procesos contables.
Servicio de Planificación Académica	Solicitud a distancia de títulos oficiales o certificaciones, propuesta de actividades universitarias culturales, simplificación de los procesos de aprobación de las modificaciones de las memorias de verificación de los Grados y Másteres
Secretaría General	Una app para recogida de quejas y sugerencias y un programa que sustituya eficazmente a FileMaker si deja de tener soporte. Modificar y adaptar el Contribute. Que nos den de alta en LexNET.
Residencia Universitaria de Jaca	Una herramienta o aplicación que permita un mejor control del uso del servicio del comedor. Conseguir que las bases de datos del FORTUNE (reservas) y del UXXI (facturación alojamiento) pudieran estar relacionadas.
Facultad de Ciencias	Ya se ha indicado la necesidad de una herramienta informática para el alquiler de aulas y espacios. Hay que potenciar el uso de formularios web.

5.4. Indique si alguna tarea de su servicio consume mucho tiempo, pero no aportan valor real



5.4.1. En caso afirmativo, indique cuál/cuáles

Servicio, Centro, Unidad	Tareas o servicios que aportan poco valor
Instituto de Ciencias de la Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Los certificados de asistencia deben modificarse manualmente por no estar mejorado el proceso a través de Peoplle - Seguimiento de los cambios en altas y bajas, adscripción de tutores, etc. en el POUZ. Generan muchos errores a lo largo del procedimiento.
Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	A mí, personalmente, no se me ocurre ninguna, pero seguro que las hay.
SICUZ	<p>Análisis de tratamientos de datos (RGPD y ENS). Explicar catálogo de servicios TIC ofrecidos a los usuarios.</p>
Servicio de Actividades Culturales	Atención telefónica resolviendo dudas de usuarios que no tienen relación con la unidad y atención presencial de usuarios cuando la información está recogida en la web y comunicada por agenda y listas de distribución .
Servicio de Actividades Deportivas	<p>Como consecuencia de lo anterior bastantes procesos de inscripción, reserva de servicios y su control conlleva tiempo de trabajo que no aporta valor a los procesos y a la calidad de lo que hacemos.</p> <p>Por otro lado, todos los procesos administrativos (gestión económica, RR.HH, contratación de bienes y servicios,...) conllevan mucho tiempo de trabajo que no se transfieren al valor de los servicios.</p> <p>De igual modo, todo lo referente a las infraestructuras requiere de mucho tiempo de trabajo para el valor real que luego se consigue aportar.</p>
Escuela Politécnica Superior	Control de instalaciones para impulsar el mantenimiento preventivo y resultados reales no visibles.
C. M. Universitario Ramón Acín	Del programa de gestión de Colegios Mayores (Fortune) no se traspasan los datos económicos a UXXI, por lo que hay que dar de alta a los usuarios dos veces, una en cada programa; l mismo ocurre con las facturas (hay que hacerlas una en cada programa, aproximadamente unas 130 facturas mensuales)
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	El envío de la notificación de que los títulos están ya en Secretaría debería ser por correo electrónico. Controlar de forma automática los topes por reconocimientos de créditos.
Unidad de Control Interno	El escaneo de documentación en papel que debería ser entregada directamente en formato electrónico. Y, en su caso, en formato electrónico susceptible de tratamiento.
Inspección General de Servicios	En Rankings habrá que estudiar la importancia del ranking en atención a la importancia que le dé el consejo de Dirección y la utilidad que reporten.

SICUZ Vicerrectorado de Teruel	Gestión de impresoras
Conserjería Facultad de Medicina	<p>Gestionar llamadas telefónicas que no son recepcionadas por otros servicios de la Facultad en los periodos de mayor actividad académica.</p> <p>Los usuarios finalmente recurren a la conserjería pidiendo información de la cual no disponemos, por lo que para dar una respuesta correcta al usuario es necesario que los miembros de conserjería contacten con los servicios que no han recepcionado la llamada . Esto produce un consumo de tiempo que no favorece la tarea del servicio.</p> <p>Una posible solución sería que se facilitara la información básica a la conserjería, por ejemplo comunicando el inicio de periodos de matrícula, cambios de estudio, preinscripción, transferencia de créditos, importes de matrícula, etc. De esta forma conserjería estaría preparada para dar una respuesta rápida al usuario facilitándole incluso las páginas web donde aparezca dicha información.</p>
Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel	Hay demasiado papeleo, copias de documentos en distintos lugares, muchos impresos y solicitudes por parte de los alumnos, etc.
Biblioteca de la Universidad de Zaragoza	Hay tareas que podrían realizarse de forma más ágil, consumiendo menos tiempo y recursos pero sin cuestionar el valor de los resultados. Muchas veces las demoras son más producto de las formas de gestión y organización que del mayor o menor valor de las tareas.
Sección de la Escuela de Doctorado	la repetición continua de información general, que está en la web de Doctorado, a los interesados telefónicamente, en ventanilla y por correo electrónico, además de la información más concreta o individualizada.
Facultad de Ciencias	La tramitación de los partes de mantenimiento es un proceso poco ágil.
Unidad de Prevención de Riesgos Laborales	Procedimiento de riesgo por embarazo, control de reconocimientos médicos laborales, atención previa a los riesgos psicosociales, ...
Servicio de Planificación Académica	propuesta de actividades universitarias culturales...
Parainfo	<p>Rebuscar entre correos necesidades para una actividad/evento.</p> <p>A veces llega la misma petición de solicitud de espacios por diversas vías.</p> <p>En general, consultas tontas y la pedagogía que hay que hacer constantemente con determinados mandos, sobre todo en materia de personal.</p>
Servicio de Mantenimiento	Revisión de mantenimientos preventivos
Secretaría General	Se imprimen muchos documentos en papel para la consulta del Secretario General que luego no se tiene en cuenta.
Residencia Universitaria de Jaca	Sistema adoptado (tickets) para el control del servicio del comedor y el doble registro de datos personales de los clientes en FORTUNE y UXXI
Facultad de Educación	Teniendo en cuenta el coste de medios humanos (en horas de trabajo), la gestión de la permanencia y régimen de matrícula a tiempo parcial.

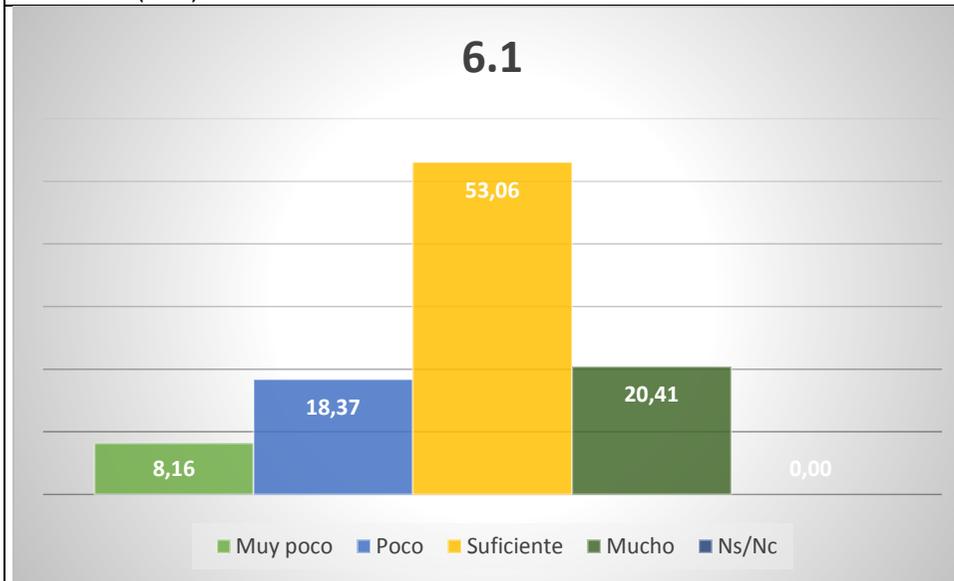
OBSERVACIONES:

- Para implementar mejoras con éxito es necesario reflexionar de forma continua sobre los objetivos del Servicio y, además, escuchar tanto las necesidades del usuario como de los trabajadores que desarrollan la labor. *Facultad de Educación*
- No dedicamos/no disponemos de tiempo dedicado a la reflexión y estudio. El plan de formación de la UZ es deficiente, la oferta de cursos es demasiado general. No cumple expectativas. *Facultad de Educación*
- Se observa que hay que fomentar el feed-back para que quien realiza las tareas básicas sepa que algunas tareas para ellos rutinarias, tienen un valor real importante para la gestión del centro, el ahorro energético, garantía de funcionamiento de los servicios etc. Por ejemplo: control de instalaciones en general o servicios. Toma y control de datos para indicadores del centro. *Escuela Politécnica Superior*
- Si bien se siguen instrucciones generales, para atenciones básicas, cada trabajador efectúa su trabajo según entiende o ha aprendido, siendo a veces desarrollado la misma atención de distintas maneras según el trabajador, lo que puede confundir al usuario. Unas instrucciones claras y detalladas por servicio podrían hacer una mayor eficiencia, por ejemplo, con el ya citado ejemplo, de archivo de documentación. La realidad que supone gestionar dos centros con sus normativas y procedimientos propios genera una complejidad a la hora de manejarse con ellos. Necesidad de unificar determinadas cuestiones (procedimientos, formularios, plazos...) e incidir en el sistema de trabajo del personal del servicio para evitar fallos de información y de coordinación. *Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel*

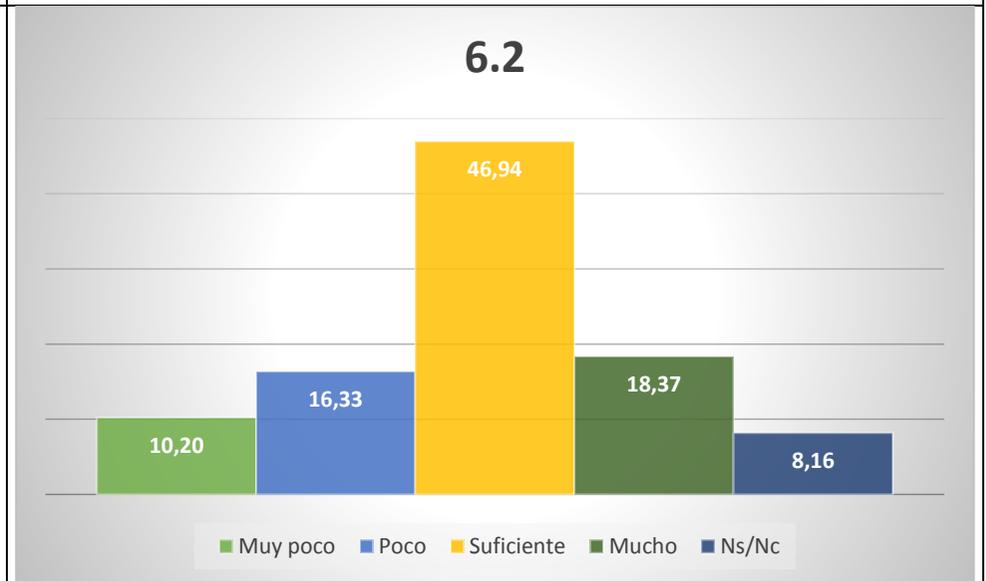
6. OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

	VALORES TOTALES					PORCENTAJES (%)				
	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc	Muy poco	Poco	Suficiente	Mucho	Ns/Nc
6.1. Valore su conocimiento sobre los objetivos y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	4	9	26	10	0	8,16	18,37	53,06	20,41	0
6.2. Valore el grado de aplicación de los mismos a los procedimientos de su unidad	5	8	23	9	4	10,20	16,33	46,94	18,37	8,16

6.1. Valore su conocimiento sobre los objetivos y metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



6.2. Valore el grado de aplicación de los mismos a los procedimientos de su unidad



OBSERVACIONES

Servicio, Centro, Unidad	Observaciones
Secretaría General	Como se ha comentado, se imprime mucha documentación en papel. Se derrocha energía con monitores encendidos o impresoras conectadas porque hay gente que trabaja por las tardes y cuando se marcha, no las apaga. Falta un reciclaje real de papel y plásticos... muchas veces acaba todo en la basura.
Secretaría Facultad CC. SS. y Humanas y EUPT Campus Teruel	El conocimiento sobre este tema se resume en la pancarta colgada fuera del edificio.
Escuela Politécnica Superior	En agenda, sesiones de formación-información sobre ODS
Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	En el nuevo plan estratégico del SAI, que en estos momentos estamos definiendo, se van a incluir.
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Estamos implicados en los ODS de muy diversas formas: Mediante la inclusión de líneas de actuación en el plan de actuación del curso académico. Campañas de concienciación a los usuarios. Se han colocado paneles informativos en la entrada del edificio Torres Quevedo. Se ha colocado el logotipo ODS en los pies de firma y en los impresos Los ODS los deberemos de incluir en la Carta de servicios y también en la propuesta de los TFE de los estudiantes. La Biblioteca Hypatía está participando en el proyecto "La biblioteca como laboratorio de los ODS". y en el PIEC 19 427 sobre ODS.
Facultad de Ciencias	Esto varía en función de las distintas áreas de actuación. Poiblemengte, el personal de las conserjerías y de los laboratorios sea el más conocedor e implicado en estos aspectos. El apagado de luces innecesarias, la ventilación de edificios y bajadas de persianas para optimizar la temperatura de las instalaciones son tareas habituales diarias del personal de la conserjería, así como el reciclado continuo y la información de los puntos de reciclaje y de las medidas de ahorro energético mediante carteles y avisos de distinto tipo.
Gabinete de Imagen y Comunicación	Inclusión en iUnizar ODS Reciclaje de papel

Paraninfo	La aplicación de dichos objetivos es básicamente en la gestión cada vez mas digital y automática que evita el uso de papel y la eliminación de los botellines de agua en todas las actividades/actos que se realizan en el Paraninfo sustituyéndolos por vasos reciclables y jarras de cristal.
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	La biblioteca de la facultad tiene unos procedimientos y seguimiento centralizados a través del Director de la Biblioteca General Universitaria
Facultad de Medicina	La Biblioteca tiene en su web información sobre su vinculación con ODS; ha organizado un curso al respecto al que asistieron más de 40 personas; colabora con la oficina verde, forma parte de EnredadODS; dispone de un roll up con los objetivos q pasa de biblioteca en biblioteca para sensibilizar a los usuarios. Se trata de concienciar a todos cada vez más con ODS.
Consejo Social	La Memoria de actividades del Consejo Social recoge la vinculación con los ODS En el Plan de Actuaciones del Consejo Social del 2020, cada una de las líneas de actuación está vinculada a uno de los ODS.
Colegio Mayor Pablo Serrano	La unidad dispone de luminarias no contaminantes, reciclaje de residuos, además del fomento de la igualdad de género y de actividades entre los colegiales que les proporcione formación, así como también se les recomienda a los colegiales un consumo responsable en el uso del agua (no siendo posible cuantificar su cumplimiento, al no disponer de una herramienta para su control).
Biblioteca de la Universidad de Zaragoza	Los ODS estaban incluidos en el III Plan Estratégico y hemos empezado a implementar acciones en 2019. Todavía llevamos poco recorrido, pero van a ser un eje fundamental en el nuevo PE a iniciar en 2021. Información en la Web de la BUZ: https://biblioteca.unizar.es/conocenos/la-buz-y-los-ods
Unidad de administración y servicios del Campus de Huesca	Se colabora en la difusión de actividades de ONGs dedicadas a los más desfavorecidos (recogida de juguetes, cursos, etc).
Servicio de Mantenimiento	Se conocen los ODS y se aplican en la medida de lo posible. Sería interesante una mayor labor de divulgación de las políticas encaminadas a la implantación de los ODS y desarrollar herramientas que faciliten su aplicación en los servicios de la UZ.

Facultad de Educación	Se intenta disminuir el gasto energético en la medida de lo posible (apagados de pantallas, cuidado con las luces, etc.) Por otro lado, es excesivo el gasto en papel y sería de interés que la UZ avanzara más en administración electrónica, dedicando más recursos de los que dedica. Dos objetivos muy importantes: notificación en sede electrónica y expediente electrónico completo. Seguimos con expedientes físicos, por lo que el gasto en papel es importantísimo.
Residencia Universitaria de Jaca	Tenemos en este momento elaborado la Carta de Servicios, donde hemos incluido algunos ODS y será a partir de ahora cuando tengamos los objetivos más presentes en nuestro trabajo, la manera de llevarlos adelante, así como la revisión de los objetivos cumplidos. A pesar de no haber tenido la Carta de Servicios y de una manera no programada, hemos trabajado algunos de ellos: los objetivos 3,5 y 12

