



Universidad
Zaragoza

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Filosofía y Letras

Universidad de Zaragoza

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	Abril 2021-2022
Fecha del informe:	Diciembre 2022
Fecha del último informe:	Noviembre 2021

INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios de la Facultad de Filosofía y Letras fue aprobada en abril de 2019, por lo que se ha realizado en 2022 su tercer “*Informe de seguimiento. Abril 2021-abril 2022*”. No obstante, de acuerdo con los compromisos derivados del segundo Informe de seguimiento hay que señalar que el Centro, a través de la Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad ha elaborado una nueva Carta de Servicios con acciones e Indicadores que se adaptan a los principios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Universidad y que se encuentra pendiente de revisión y su posterior aprobación por el Gerente de la Universidad.

Así mismo, como resultado de las acciones de participación del Centro en el Programa PACE-SCIC de ACPUA y la obtención de la Acreditación Institucional, por resolución de 22 de enero de 2021 del Consejo de Universidades, el seguimiento de la Carta de Servicios se incluye, desde el año 2020, en el *Informe de Gestión del Equipo de Dirección* presentado a la Junta de Facultad.

1. Seguimiento de la Carta de Servicios

Antes de entrar en el análisis de los resultados es necesario señalar dos aspectos que inciden de forma importante en el análisis de seguimiento de la Carta de Servicios 2021-2022:

- La participación del Centro en el **programa PACE-SGIC de la ACPUA y la obtención de la Acreditación Institucional** (aprobada el 22 de enero de 2021) que supuso una importante reflexión sobre el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) y la sistematización de gran número de procedimientos de gestión y funcionamiento así como la elaboración del Mapa de Procesos y Procedimientos que se siguen actualizando de forma continua durante el periodo de seguimiento de esta Carta [<https://fyl.unizar.es/calidad/sgic>].
- **La situación sanitaria derivada de la COVID 19** que supuso, desde marzo de 2020 y durante 2021 un cambio drástico en la prestación de todos los servicios de la Facultad que supuso el desarrollo exponencial de las tareas de gestión a través de la Administración Electrónica y la implantación generalizada de la cita previa como instrumento de atención personalizada a los usuarios por lo que se puede considerar una tendencia totalmente consolidada y en cuya mejora se trabaja de forma continua.

2. Análisis de los indicadores y compromisos de calidad

De los 22 indicadores establecidos en la Carta de Servicios, 20 de ellos se basan en datos y porcentajes numéricos y, de ellos, 16 cuentan con un sistema que permite su medición sistemática; el resto debe




ser objeto de un seguimiento manual que, en algunos casos, es inviable por su elevado número o por conformar el sistema básico de gestión diaria de la Administración Electrónica (correo institucional secrefil@unizar.es, ventanilla electrónica, Her@ldo, gestión de espacios, entre otros). Por ello, se ha optado por una valoración global y cuantitativa basada en la no existencia de quejas o reclamaciones para validar su cumplimiento.

Así mismo, se han desestimado 2 de los indicadores previstos al no contar con datos para su valoración:

- Indicador relacionado con el Taller de edición (reprografía) imposible de valorar por cuanto sus resultados son remitidos a una unidad ajena al Centro (Servicio de Publicaciones).
- Indicador de Gestión económica referido a alquiler de espacios a usuarios externos ya que no se ha recibido ninguna solicitud en el periodo de seguimiento.

Del análisis de los 20 indicadores de rendimiento valorados se obtienen los siguientes resultados:

Cuadro resumen

	Número de compromisos cumplidos	18	81,82%
	Compromisos en vías de cumplimiento	2	9,09%
	Compromisos sin datos	2	9,09%

-Se cumplen todos los compromisos establecidos en los servicios de información y atención al usuario, registro auxiliar, gestión académica, gestión de personal, gestión económica y gestión de recursos, sin duda debido a la implantación generalizada de medios y herramientas de gestión electrónica en la mayor parte de ellos.

- El cumplimiento de los compromisos respecto a la Información y atención al usuario, en su apartado de Información pública a través de la web del Centro, se ha visto favorecido por las acciones que se llevaron a cabo como consecuencia del proceso de acreditación del Centro que supuso no sólo una actualización de los procedimientos sino una mejora sustancial de la información ofrecida al integrar en la página web del centro un apartado específico de calidad con la información del SIGC.

A finales del año 2021 se constituyó un grupo de trabajo formado por la Profesora Secretaria, el Delegado de la Decana, como responsable del Sistema Interno de Garantía de la Calidad, la Administradora del centro y los actuales responsables de la gestión para modificar la actual página

web de la Facultad, con el fin de mejorar su accesibilidad, transparencia y la vida eficaz de sus contenidos.

- Los compromisos relativos a Laboratorios se cumplen en aquellos indicadores que han resultado medibles e idóneos. Se han detectado indicadores que no se corresponden con los servicios que se prestan y que han sido objeto de revisión. Así mismo, se está trabajando en la incorporación de un sistema que permita recabar la satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

- Los indicadores de compromisos relativos a Servicios prestados por los diferentes Departamentos de la Facultad, se integran de forma conjunta en las diferentes acciones; hay que señalar al respecto que todos los departamentos han proporcionado datos para su valoración. Dentro de la disparidad de cada uno de ellos, por su diferente configuración, se puede concluir que todos utilizan la administración electrónica de forma habitual y cumplen los compromisos señalados. Se ha comprobado el empleo generalizado del correo institucional y Herald@ en las comunicaciones internas.

- Todos los compromisos establecidos para la Conserjería del Centro se cumplen, destacando la amplia utilización de medios electrónicos para la gestión y comunicación con los usuarios, así como la mejora continua en creación de bases de datos propias que permiten el seguimiento de los diferentes indicadores. Se han revisado los indicadores previstos para esta unidad por cuanto no reflejan todas las funciones y servicios que prestan en la actualidad.

- Como compromisos en vía de desarrollo se detectan 2: potenciar el uso de las redes sociales y mejorar la actuación en la mejora y mantenimiento del laboratorio de medios audiovisuales que ha tenido cierto retraso por la alta demanda de trabajo del servicio.

- El seguimiento de los compromisos e indicadores previstos para la Biblioteca María Moliner de la Facultad están incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

3. Acciones de mejora

De acuerdo con las acciones de mejora establecidas en el seguimiento de la Carta de Servicios 2020-2021, la Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad ha elaborado la nueva versión de la Carta de Servicios para adaptarla a las nuevas directrices de la Inspección General de Servicios de la Universidad incluyendo las siguientes mejoras:

- Incorporación de la Política y Objetivos del Centro
- Actualización de la relación de servicios prestados y sus normas reguladoras
- Ampliación del apartado de formas de participación del usuario

- Incorporación de la relación de los compromisos de calidad asumidos
- Renovación de los Indicadores de calidad, incluyendo Indicadores vinculados a la satisfacción, Indicadores de rendimiento e Indicadores vinculados a mejoras en procedimientos así como las herramientas para su medición e incorporando los Objetivos de Desarrollo Sostenible asociados.

La nueva versión de la Carta de Servicios se encuentra en fase de revisión por la Inspección General de Servicios con vistas a su aprobación por el Gerente de la Universidad.

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRIORIDAD
Carta de Servicios	Reflexión sobre canales de difusión	Administradora/ Comisión de Calidad de los Servicios /Jefe Negociado de Calidad	Media
Seguimiento de indicadores compromisos	Seguimiento de los nuevos indicadores para validar su calidad	Administradora/Comisión de Calidad de los Servicios/Jefe Negociado de Calidad	Media
	Elaboración de un calendario de seguimiento para las diferentes unidades	Jefe Negociado de Calidad	Alta
	Elaboración de herramientas para el seguimiento de indicadores		
	Seguimiento del sistema de quejas y sugerencia		Media

Prioridad Alta: a realizar en menos de tres meses. Prioridad Media: a realizar entre tres y seis meses.

Sugerencias, quejas y felicitaciones

A través de los Informes Anuales de Evaluación de la Calidad de las titulaciones y en Junta de Facultad, se han recibido 4 menciones de felicitación para el conjunto del trabajo desarrollado por el Personal de Administración y Servicios del Centro.

SEGUIMIENTO COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES. 2021-2022

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Información y atención al usuario	Información pública a través de la web del centro	Mantener actualizados los impresos, la normativa y la información sobre los procesos de gestión en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Nº de impresos actualizados Porcentaje de actualizaciones realizadas dentro del plazo	95%	4 procedimientos actualizados	SI
		Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días.	95%	No computable	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Información y atención al usuario	Información y atención personalizada a los usuarios	Potenciar el uso del correo institucional para las comunicaciones.	Nº de comunicaciones realizadas por estos procedimientos	Seguimiento	Secretaría Facultad (No computable)	Parcialmente
		Potenciar el uso de las redes sociales (facebook).			Secretaría Dptos. (3.245)	
		Jornadas de bienvenida para alumnos de nuevo ingreso y visitas al centro para futuros estudiantes.	Número de asistentes	Seguimiento	545	
Registro auxiliar	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	% de documentos remitidos dentro del plazo	100%	10.420	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión académica	Expedición y entrega certificados	Expedición de certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	% de certificados emitidos dentro del plazo	100%	No computable	SI
	Tramitación de solicitudes	Resolución de solicitudes y comunicación a los interesados con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de solicitudes resueltas antes del vencimiento del plazo establecido	Seguimiento	No computable	SI
	Matrícula	Facilitar formalización de matrícula en plazo.	% de matrículas realizadas dentro del plazo	90%	2.827	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Procesos académicos online	Potenciar la implementación de procesos académicos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales	Nº de solicitudes recibidas a través de este procedimiento.	Seguimiento	2.195	SI
	Doctorado	Tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días laborables.	% de solicitudes tramitadas dentro del plazo	100%	1.607	SI
Laboratorios	Mantenimiento de los medios y equipamientos específicos	Realizar periódicas revisiones y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados, optimizando los recursos	Actuar en un plazo de 48 h.	100%	90%	Parcialmente
	Gestión de reservas y préstamos	Actuar en un máximo de 48 h.	Número de actuaciones efectuadas en plazo	100%	880	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Laboratorios	Grabación y edición de diversos eventos	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	100%	121	SI
	Realización y edición de fotografía y digitalización de imágenes y vídeo	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	100%	No computable	SI
Gestión de Personal	Ausencias, permisos y licencias	Tramitar en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes e informes médicos por accidente laboral recibidos. Informar solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de 3 días laborables siguientes a su recepción	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	100%	70	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Certificaciones	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo establecido.	95%	65	SI
Seguridad e Higiene	Procedimiento de actuación	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Seguimiento	3 informes (dos con 2 con 3 sugerencias de mejora, 1 con más de 3 sugerencias)	Parcialmente
	Alquiler de espacios	Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización	Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	100%	Sin solicitudes	Sin datos

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión Económica	Pago de facturas a proveedores	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que estable la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, el pago no deba realizarse de forma centralizada o no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago dentro del plazo establecido	100%	578	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Trabajos de reprografía	Entrega, en un plazo máximo de 2 días laborables, de los encargos de fotocopias.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	Seguimiento	Sin datos	Sin datos
	Alquiler / reserva de espacios	Atender las necesidades de los usuarios que necesitan hacer uso de los espacios de la Facultad por cambios de aulas para la docencia, realización de actividades de carácter académico, cultural y social, o para eventos diversos.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas, distintas de las derivadas de la planificación docente del curso académico	Seguimiento	No computable	SI

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	DATOS 2021-2022	SE CONSIGUE EL OBJETIVO
	Correo	Entrega y envío del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos	Porcentaje de correo remitido y entregado dentro del plazo.	100%	845	SI

Los compromisos de servicio e indicadores de la **Biblioteca María Moliner de la Facultad de Filosofía y Letras** están incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>.