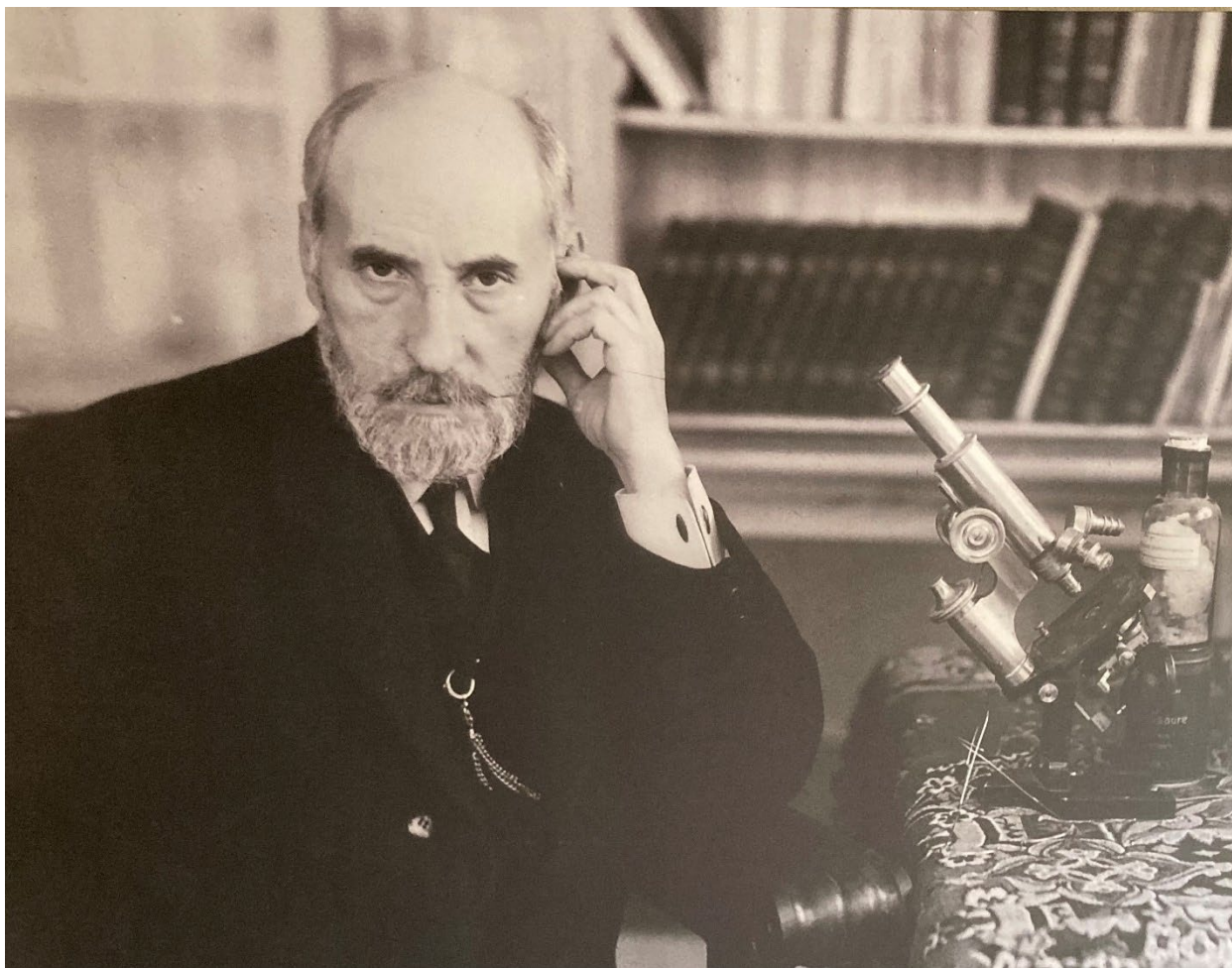


# Informe de seguimiento de la carta de servicios



Facultad de Medicina  
Universidad Zaragoza



<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>1</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2022
<b>Fecha del informe:</b>	31/01/2023
<b>Fecha del último informe:</b>	



Universidad  
Zaragoza

1542

## Índice

Actividad de la Comisión de Calidad de los Servicios .....	2
<b>1. Tabla de indicadores .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Sugerencias, quejas y felicitaciones .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Acciones de mejora propuestas .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Actualización de la Carta de servicios .....</b>	<b>10</b>
Anexo I – Indicadores .....	11

## Actividad de la Comisión de Calidad de los Servicios

La actual Carta de Servicios ha sido fruto de un profundo análisis de los servicios que la Facultad de Medicina presta a sus grupos de interés, y quiere dejar constancia de su compromiso con los principios de calidad, de mejora continua y de participación activa, todo ello en alineación con los objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los criterios de garantía y mejora de los recursos materiales y de los servicios, incluidos en el Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios propuesto por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA).

La Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad tiene encomendada, entre otras funciones, la elaboración, el seguimiento, análisis y propuesta de aquellas medidas de mejora que considere oportunas para lograr los objetivos de Calidad establecidos en la Carta de Servicios.

A estos efectos la comisión se ha reunido durante este último año en 5 ocasiones y fruto de ellas es la actual versión de la Carta de servicios que fue aprobada en fecha 20/05/2022 siendo este el primer Informe de seguimiento de los actuales compromisos e indicadores.

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	10
Nº de reuniones celebradas	5
Fechas de celebración de las reuniones	De 12/2021 a 01/2023

### 1. Tabla de indicadores




El pasado día 31 de enero de 2023 se reunió la Comisión para analizar el cumplimiento de los objetivos y analizar los indicadores de cada compromiso con los datos obrantes a 31 de diciembre de 2022.





Todos los datos reflejan un cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en la Carta y como puntos importantes de los citados indicadores podemos destacar las pocas quejas y el alto grado de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados por la Facultad que dependen directamente de nuestro personal.





En cuanto a problemas detectados podemos destacar, por su impacto en nuestros usuarios, los que se han producido en los equipos informáticos de las aulas en el comienzo del curso que, pese a la revisión previa del personal de conserjería, han fallado afectando al normal desarrollo de las clases presenciales. El impacto de estos problemas se espera que se mitigue con la incorporación del nuevo Técnico Informático asignado a nuestro centro.




Otro problema recurrente es la incomodidad térmica en varias zonas del centro que se ven afectadas por el deficiente funcionamiento del sistema de refrigeración/calefacción de la Facultad.



A continuación, aportamos la tabla de seguimiento con el análisis de los indicadores y los compromisos de Calidad correspondiente al año 2022.

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Estado
<b>INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b>					
Responder a las consultas formuladas por medios electrónicos dentro del plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de las mismas (recibidas a través de la Sede Electrónica, impreso de quejas y sugerencias CIU o AYUDICA)	% de consultas resueltas dentro del plazo establecido	90%	100%	Dos quejas resueltas dentro de plazo. Acciones de mejora no necesarias.	
Publicar en la página web del centro las actualizaciones normativas, procedimentales, así como aquella documentación de interés, en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de autorización o aprobación por el órgano correspondiente	% de actualizaciones en la página web realizadas dentro del plazo establecido	90%	100%	143 publicaciones en la Web de la Facultad de Medicina (periodo 06/2022 a 12/2022). Acciones de mejora no necesarias.	
Analizar las interacciones con los usuarios de la página web institucional	Evolución de las interacciones realizadas	Seguimiento	- 120.000 visitas - 290.000 páginas vistas	Datos año 2022	




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Estado
Conseguir la máxima visibilidad de la información publicada en las redes sociales institucionales	Número de interacciones conseguidas en las publicaciones	Seguimiento	Seguidores: - Twitter: 248 - Instagram: 1.307 Media impresiones: - Twitter: 326 - Instagram: 696		
Realización de los trabajos de Reprografía encargados por los usuarios en un plazo máximo de un día laboral	% de trabajos realizados dentro del plazo establecido	90%	100%	2.600 Clientes atendidos en el periodo 06/2022 a 12/2022. Acciones de mejora no necesarias.	
<b>Gestión Académica</b>					
Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento o transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la resolución del órgano competente	% de peticiones incorporadas dentro del plazo establecido	90%	100%	403 Solicitudes resueltas en el curso 2021-22. Acciones de mejora no necesarias.	
Envío de la documentación a otras universidades, unidades de la propia universidad, o al estudiante en el plazo máximo de 3 días laborables desde la firma o registro de la misma	% de remisiones realizadas dentro del plazo establecido	90%	100%	294 solicitudes correspondientes al curso 2022-23. Acciones de mejora no necesarias.	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Estado
<b>Gestión Económica</b>					
Elaboración de los presupuestos de alquiler de espacios en el plazo máximo de los 3 días laborables siguientes a su solicitud	% de presupuestos elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	90%	100%	66 presupuestos realizados en el año 2022. Acciones de mejora no necesarias.	
Emisión y envío de facturas derivadas del alquiler de espacios en el plazo máximo de 3 días laborables desde que se realizó el evento	% de facturas emitidas y enviadas dentro del plazo establecido	90%	95,45%	132 facturas emitidas en el año 2022 de las que 6 no se enviaron dentro del plazo por causas achacables a los clientes. Acciones de mejora no necesarias.	
<b>Gestión de Personal</b>					
Autorizar las solicitudes de permisos, vacaciones y licencias del PAS en un plazo máximo de los 2 días laborales	% de autorizaciones realizadas dentro del plazo establecido	90%	100%	Acciones de mejora no necesarias.	
<b>Gestión de infraestructuras, espacios y recursos</b>					
Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud	% de permisos autorizados dentro del plazo establecido	90%	100%	Acciones de mejora no necesarias.	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Estado
Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos	Número de revisiones efectuadas por el personal de conserjería	Seguimiento	Revisiones diarias al comienzo y al final del día	Los equipos informáticos de las aulas en el comienzo del curso han fallado afectando al normal desarrollo de las clases presenciales pese a su revisión a primera hora por parte del personal de conserjería. El impacto de estos problemas se espera que se mitigue con la incorporación del nuevo Técnico Informático asignado a nuestro centro.	
Realizar el seguimiento de los partes de mantenimiento de las intervenciones realizadas por el Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Zaragoza, o en su defecto, por las empresas contratadas	% de revisiones efectuadas por el Servicio de Mantenimiento/empresas contratadas	Seguimiento	Seguimiento mensual	Se ha detectado una ralentización en la resolución de los partes de mantenimiento en los últimos meses del año. Acciones de mejora no necesarias.	
Satisfacción de los grupos de interés con los espacios e instalaciones	Grado de satisfacción de los grupos de interés (encuestas de satisfacción)	Valores; >=3	- Programas movilidad: 3,93 - Estud: 4,17 - PDI: 3,46 - PAS: 3,36	Acciones de mejora no necesarias.	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones	Estado
<b>Seguridad, Salud y Responsabilidad Social</b>					
Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de la realización de los simulacros de evacuación realizados en el centro	Seguimiento de las sugerencias de mejora y recomendaciones recogidas en los informes	Seguimiento	2 Recomendaciones pendientes planificación para el próximo curso	Facilitar información al profesorado para mejorar la evacuación de los edificios al comienzo del curso. Como acción de mejora se propone campaña de información al PAS para fomentar la implicación de todos en las tareas de evacuación de los edificios.	
Realizar el seguimiento de los procesos de depósito y recogida de los residuos biológicos y químicos del centro, así como, de envases ligeros, papel, cartón, CD/DVD's, cartuchos y tóneres de impresoras y fotocopiadoras	Número incidencias comunicadas	Seguimiento	Sin Incidencias	Acciones de mejora no necesarias.	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 15	% 93,75
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	% 6,25
	Compromisos no cumplidos	Nº	%



## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Es un objetivo de la Facultad de Medicina el ofrecer unos servicios de calidad por lo que necesitamos mejorar la captación de la información con las impresiones de nuestros usuarios.

Actualmente disponemos de la información que nos llega por medio de las encuestas de satisfacción de los usuarios, las sugerencias/quejas llegadas por Registro y comunicaciones personales (sin posibilidad de guardar registro). Con arreglo a estos canales podemos afirmar que el grado de satisfacción de los usuarios con nuestros servicios es muy bueno y se corresponde con la sensación general percibida por los responsables de los servicios.

En cuanto a las principales quejas y sugerencias transmitidas personalmente a los responsables de los servicios del centro son:

- Biblioteca: mal funcionamiento de la red WIFI, ampliación de horarios y puntos de acceso a la red eléctrica en las salas de usuarios.
- Conserjería: Problemas de climatización de espacios y mal funcionamiento equipos informáticos de las aulas.

Analizando las encuestas, vemos una escasa respuesta por parte de todos los grupos de interés y esto puede llegar a generar en el futuro alguna distorsión entre los datos reflejados en las encuestas y la apreciación real de nuestros servicios. Para evitar estas anomalías sería conveniente mejorar las tasas de respuesta de las encuestas y crear nuevos canales de recopilación de información.

## 3. Acciones de mejora propuestas

Fruto de la reunión de la comisión del 31 de enero de 2023 han surgido las siguientes acciones de mejora que pretenden mejorar los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de la Facultad de Medicina.

Estas acciones de mejora se han clasificado atendiendo a la complejidad, recursos materiales necesarios y la dependencia de otros servicios para su implantación en estos tres niveles de prioridad:

- ALTA: A realizar en menos de tres meses.
- MEDIA: A realizar entre tres y seis meses.
- BAJA: A realizar entre seis y doce meses

Las acciones propuestas son:

Compromiso	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Información y atención personalizada a los usuarios de los servicios	Estandarizar las firmas de los correos electrónicos institucionales.	Jefe de Negociado de Calidad de la Facultad	02/2023		Alta

Compromiso	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Satisfacción de los grupos de interés con los espacios e instalaciones	Solicitar estudio de la calidad de la red WIFI en el edificio "B" al servicio de comunicaciones de la universidad.	Jefe de Negociado de Calidad de la Facultad	02/2023		Alta
Gestión de ausencias, permisos y licencias	Comunicación de las ausencias justificadas por medios ajenos al cauce directo a los responsables de los servicios.	Administradora de la Facultad	02/2023		Baja
Gestión de las solicitudes de acceso a edificios e instalaciones	Concretar las condiciones de acceso a los edificios e instalaciones de la Facultad fuera de los horarios de apertura general y comunicarlo a los interesados.	Administradora / Decano de la Facultad de Medicina	02/2023		Media
Conseguir la máxima visibilidad de la información publicada en las redes sociales institucionales	Control de seguidores y seguidos en las RRSS. Concretar con los responsables los criterios para empezar a seguir cuentas en RRSS y confirmar idoneidad de cuentas seguidas en la actualidad.	Jefe de Negociado de Calidad de la Facultad / Responsables Calidad del Centro	02/2023		Alta
Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de la realización de los simulacros de evacuación realizados en el centro	Campaña de información al PAS para fomentar la implicación de todos en las tareas de evacuación de los edificios.	Jefe de Negociado de Calidad de la Facultad / Responsables del Centro	02/2023		Baja
Establecimiento de mecanismos orientados a la mejora continua de la gestión pública.	Estudio de acciones para mejorar la tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción entre nuestros grupos de interés	Jefe de Negociado de Calidad de la Facultad / Responsables del Centro	02/2023		Baja

Corresponderá hacer un seguimiento de su cumplimiento a la Comisión de Calidad de los Servicios en sus sesiones ordinarias.

#### 4. Actualización de la Carta de servicios

Dado el corto tiempo de aplicación de la actual Carta de Servicios se considera prematuro proceder a cambiar los compromisos e indicadores.

Se propone analizar en próximas reuniones de la Comisión de Calidad de los Servicios las posibles mejoras, sobre todo en la medición de los indicadores, para conseguir un reflejo más exacto del grado de cumplimiento y la satisfacción de los usuarios y grupos de interés de nuestros servicios.

## Anexo I – Indicadores



<b>CÓDIGO:</b>	FM-CS-01
<b>EDICIÓN:</b>	1.0
<b>FECHA:</b>	enero de 2023
<b>INDICADOR DE CALIDAD</b>	

<b>Porcentaje de consultas resueltas dentro del plazo establecido</b>																																									
<b>SERVICIO RELACIONADO:</b>																																									
A INFORMACIÓN, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL																																									
A.1 Información y atención personalizada a los usuarios de los servicios																																									
<b>RESPONSABLE:</b> Administrador del Centro, unidades y órganos competentes																																									
<b>DEFINICIÓN DEL INDICADOR:</b>																																									
Responder a las consultas formuladas por medios electrónicos dentro del plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de las mismas (recibidas a través de la Sede Electrónica, Impreso de quejas y sugerencias CIU o AYUDICA)																																									
<b>SEGUIMIENTO:</b>																																									
Se tomarán como referencia las solicitudes enviadas por las personas interesadas a través de los tres medios (Sede Electrónica, Impreso de quejas y sugerencias CIU o AYUDICA) y la respuesta dentro del plazo establecido																																									
<b>UNIDAD DE MEDICIÓN:</b>	<b>FUENTE DE DATOS:</b>																																								
Nº consultas respondidas/plazo	Sede Electrónica de la UZ, CIU, AYUDICA																																								
<b>NIVEL DE REFERENCIA:</b>																																									
Facultad de Medicina																																									
<b>TIPOLOGÍA DEL INDICADOR:</b>																																									
Rendimiento																																									
<b>ESTÁNDAR DE CALIDAD:</b>																																									
90%																																									
<b>UNIDAD QUE OBTIENE EL DATO:</b>	<b>TOMA DE DATOS (CARÁCTER):</b>	<b>FECHAS DE SEGUIMIENTO:</b>																																							
Secretaría de la Facultad	Trimestral	Marzo/Junio/Septiembre/Diciembre																																							
<b>GRÁFICO:</b>																																									
<table border="1"> <caption>Data for the Bar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Nº Solicitudes</th> <th>Respuestas en plazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3T 2022</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4T 2022</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1T 2023</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2T 2023</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3T 2023</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4T 2023</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1T 2024</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2T 2024</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>3T 2024</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>4T 2024</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>1T 2025</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2T 2025</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			Trimestre	Nº Solicitudes	Respuestas en plazo	3T 2022	1	1	4T 2022	1	1	1T 2023	0	0	2T 2023	0	0	3T 2023	0	0	4T 2023	0	0	1T 2024	0	0	2T 2024	0	0	3T 2024	0	0	4T 2024	0	0	1T 2025	0	0	2T 2025	0	0
Trimestre	Nº Solicitudes	Respuestas en plazo																																							
3T 2022	1	1																																							
4T 2022	1	1																																							
1T 2023	0	0																																							
2T 2023	0	0																																							
3T 2023	0	0																																							
4T 2023	0	0																																							
1T 2024	0	0																																							
2T 2024	0	0																																							
3T 2024	0	0																																							
4T 2024	0	0																																							
1T 2025	0	0																																							
2T 2025	0	0																																							
<b>ANÁLISIS DE LA TENDENCIA DEL INDICADOR:</b>																																									
<b>OBSERVACIONES (Información a tener en cuenta a la hora de realizar el Informe de Seguimiento de la Carta)</b>																																									
Dos quejas resueltas y comunicadas dentro de plazo.																																									