Informe de seguimiento de la carta de servicios

Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad

Informe de seguimiento nº	**2**
Correspondiente al periodo:	2021-2022
Fecha del informe:	20/07/2023
Fecha del último informe:	19/01/2021

Universidad Zaragoza

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	Tres - Fernando Latorre Dena - Natalia Yagüe Sanjuan - María Esperanza López Serrano
Nº de reuniones celebradas	Dos
Fechas de celebración de las reuniones	17 de marzo de 2023 20 de marzo de 2023

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Mantener una actualización permanente y accesible la página web de la Oficina.	Nº. de publicaciones realizadas	≥ 5 acciones/año	65 publicaciones	Cumplido Listado acreditativo
Participar, organizar y colaborar en actividades de formación y sensibilización acerca de la diversidad	Nº. de acciones realizadas	≥ 1 acciones/año	13 acciones	Cumplido Datos en la memoria académica de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
Mantener contacto fluido con los centros educativos con alumnado que solicite adaptaciones PAU	Porcentaje de informes sobre los solicitados	≥ 95%	Todos que lo solicitaron	Cumplido Contacto telefónico y por cualquier otro medio con los orientadores de los centros
Mantener un contacto fluido y asesorar a los tribunales de PAU que tengan estudiantes con necesidades especiales	Porcentaje de Informes realizados respecto de solicitudes	100 %	Todos que lo solicitaron	Cumplido Contacto telefónico y por cualquier otro medio con los miembros de los tribunales EVAU
Enviar, previa solicitud **de los centros**, al tribunal correspondiente las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas	Porcentaje de Informes realizados respecto de solicitudes	100 %	Todos que lo solicitaron	Cumplido 216 solicitantes y 216 informes
Atención personalizada a todo el alumnado que lo solicite, mediante cualquiera de los medios existentes	Porcentaje de entrevistas realizadas con respecto de las solicitadas	≥ 90 %	Todos que lo solicitaron	Cumplido 112 nuevos solicitantes
Mantener una actualización permanente a través de la página web de la Oficina en materia de becas y ayudas	Porcentaje de becas y ayudas publicadas en la web	100% de las que se valoren adecuadas	10 publicaciones	Cumplido Listado acreditativo

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Participar en cursos de formación del profesorado relacionados con los servicios de nuestra oficina	Grado de satisfacción de las encuestas	Media encuestas ≥8	Media obtenida superior a 8	Cumplido Cursos CIFICE
Participar en jornadas, seminarios, congresos y otras actividades relacionadas con los servicios que presta nuestra oficina	Nº. Actividades realizadas	≥2	20 acciones	Cumplido Datos en la memoria académica de la Oficina Universitaria de Atención a la Diversidad
Comunicar al estudiantado con discapacidad, mediante correo electrónico, la existencia de nuestra Oficina y servicios	Nº de acciones realizadas	≥3	3 veces al año	Cumplido Listado acreditativo
Realizar comunicaciones personales con las personas que lo soliciten	Encuesta satisfacción	≥8		Sistema de encuesta de satisfacción pendiente de implantación
Enviar, previa valoración de la solicitud del estudiante, las adaptaciones necesarias para su docencia y evaluación	Porcentaje de Informes enviados	100%	Todos que lo solicitaron	Cumplido
Facilitar los apoyos, previa solicitud del estudiantado y valoración	Porcentaje de acciones en función de los recursos	≥ 60 %	Todos que lo solicitaron	Cumplido Está pendiente de implantación la valoración de la prestación de servicios
Facilitar los apoyos materiales o personales previa solicitud del estudiante	Porcentaje de acciones en función de los recursos	≥ 60 %	Todos que lo solicitaron	Cumplido
Mantener una actualización permanente a través de la web de la Oficina en materias de oferta de prácticas o empleo	Porcentaje de publicaciones	100% de las que se valoren adecuadas	Todas las que se valoraron como adecuadas	Cumplido Listado acreditativo

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 14	93%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	7%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	0%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

No se han recibido quejas, sugerencias o felicitaciones por las vías oficiales establecidas por la universidad (sede electrónica o formulario del Centro de Información Universitaria), ni por las vías que se detallan en la Carta de servicios vigente. Sí se han recibido comunicaciones informales de los usuarios, que contienen apreciaciones sobre el servicio prestado, pero no han sido recogidas sistemáticamente para su análisis.

Considerando la importancia de alinear la prestación de nuestros servicios con la *orientación al usuario*, que forma parte de la Política de calidad de los servicios aprobada por el Consejo de Gobierno, nos planteamos la necesidad de acometer estos trabajos de recopilación sistemática de los mensajes que entren por vías informales y que contengan apreciaciones sobre la interacción con los usuarios.

Se definirá una acción de mejora que permita cubrir esta carencia.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Interacción con los usuarios	Adoptar medidas para dinamizar la interacción con los usuarios, recopilando y analizando los mensajes que contengan apreciaciones, propongan mejoras, manifiesten quejas o expresen satisfacción sobre el servicio prestado	Fernando Latorre Dena	1-9-23	1-11-23	MEDIA
Interacción con los usuarios	Lanzar una encuesta de satisfacción	Fernando Latorre Dena			ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

Tras analizar los contenidos de la carta, y los compromisos e indicadores que recoge, la Comisión de Calidad de la OUAD estima que no es necesario revisar sus contenidos.