

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Ciencias de la Salud

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	Febrero a diciembre de 2022
Fecha del informe:	09/02/2023
Fecha del último informe:	27/04/2021










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	5
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	22/06/2022 y 07/02/2023

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
5.1 Información y Comunicación				
Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos	Verificación de contenidos publicados en plazo	Una actualización al mes	100 % 	CUMPLIDO La actualización de los contenidos de la página ha sido completa y permanente
Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro, en el plazo máximo de 2 días laborables	% de consultas formuladas por correo y resueltas en plazo igual o inferior a 2 días	95%	74,59 % 	NO CUMPLIDO Son numerosas las cuentas institucionales y no se ha llegado a alcanzar el objetivo.
Realización de actos o eventos institucionales	Nº. de actos/eventos	≥3	100 % 	CUMPLIDO Se han realizado 10 actos este año
5.2 Servicios relacionados con la gestión académica				
Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses	% de solicitudes resueltas e incorporadas antes de plazo	95%	97,92 % 	CUMPLIDO 323 solicitudes incorporadas antes de plazo
Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días	% de solicitudes enviadas en plazo	95%	95,73 % 	CUMPLIDO 268 solicitudes enviadas en plazo
Notificación de las resoluciones por correo electrónico, una vez recibido el informe del equipo decanal en una semana, a partir de la gestión del reconocimiento en SIGMA	Nº. de correos enviados en plazo	90 %	99,70 % 	CUMPLIDO 324 correos enviados en plazo
5.3 Servicios relacionados con la gestión económica				

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar a la sección de Tesorería las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días a partir del cierre de la remesa de domiciliación, siempre que causas ajenas que no lo impidan	% de solicitudes tramitadas en plazo	95%	100% 	CUMPLIDO 193 solicitudes tramitadas en plazo
Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento	% de facturas que se han pagado antes del mes	95%	96 % 	CUMPLIDO
Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 7 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de certificados emitidos en plazo	95 %	100 % 	CUMPLIDO
5.5 Gestión de espacios, recursos y materiales de apoyo a la docencia				
Ofrecer unos espacios en perfectas condiciones	Nº. de partes de mantenimiento tramitados en el plazo de 2 días laborables	95 %	100 % 	CUMPLIDO 146 partes tramitados en plazo
Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días laborables	% de reservas confirmadas en plazo	95 %	99 % 	CUMPLIDO
Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro	Encuesta de satisfacción profesores usuarios salas de prácticas	≥ 4	3,8 	NO CUMPLIDO
5.6 Servicios relacionados con la seguridad y la salud				
Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro	Valoración de los informes emitidos por la UPRL	Disminución de fallos en el informe de la UPRL		CUMPLIDO Mejora del tiempo de evacuación con respecto al curso anterior

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 11	84, 61%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	15,39 %

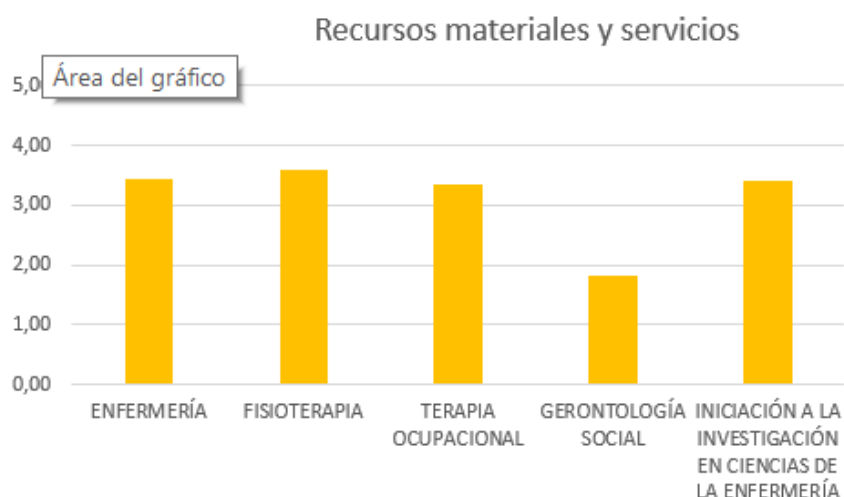
Efectuado el seguimiento de los compromisos del año 2022 se comprueba que en la mayor parte de ellos se alcanzan los estándares de calidad propuestos e incluso se superan. No obstante, se va a proponer modificación o sustitución en algunos de ellos y eliminación en aquel del que no depende el cumplimiento exclusivamente del personal del centro y que depende de otros factores sobre los que no podemos mejorar.

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

No se han recibido sugerencias, quejas o felicitaciones por ninguno de los canales a través de los cuales se puede participar reflejados en la carta de servicios.

Actualmente no hay una encuesta de satisfacción propia de los servicios del centro dirigida a los estudiantes, pero a través de la **Encuesta de Satisfacción con la titulación del curso 2021/22**, se puede ver la opinión que tienen los estudiantes que participaron en la misma con respecto a los “Recursos materiales y servicios”. Esperamos poder hacer una encuesta propia del centro para el próximo curso de modo que podamos tener una mayor participación.

TITULACIÓN	Nº. RESPUESTAS	TASA DE RESPUESTA	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
ENFERMERÍA	12	7,74%	3,45
FISIOTERAPIA	5	9,62%	3,60
TERAPIA OCUPACIONAL	15	20%	3,36
GERONTOLOGÍA SOCIAL	6	16,67 %	1,83
INICIACIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA	5	27,78%	3,40

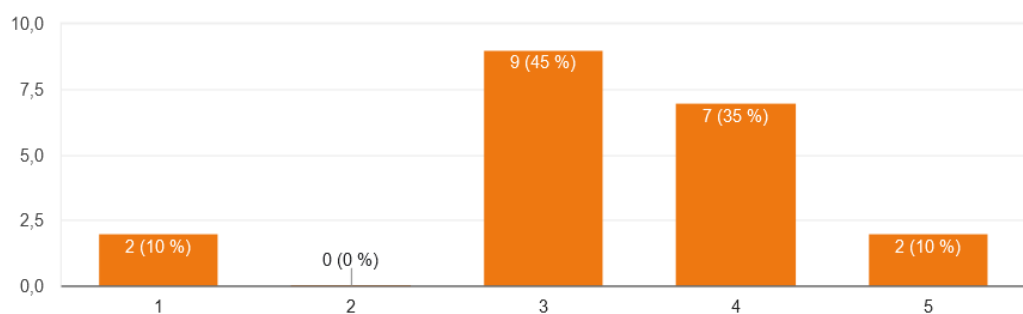


La encuesta de satisfacción para los profesores usuarios de las salas de prácticas alcanzó un valor muy próximo al estándar de calidad, aunque no llegó a alcanzar el objetivo propuesto (**3,8/4**) y se ha valorado que entre las posibles causas pudieran ser por un lado, que la persona encargada de su gestión estuvo unos meses de baja médica y fue un compañero de otra sección diferente quien asumió temporalmente sus tareas y por otro lado que la encuesta se lanzó a finales del mes de julio por lo que la tasa de respuesta fue del 40%. Este año se remitirá antes para ver si mejora esa tasa de respuesta y valorar la puntuación del estándar. La valoración del PAS que se encarga de las salas ha sido muy positiva con un 5/5 del 61% de las respuestas a la pregunta en cuestión.

Las preguntas y resultados fueron:

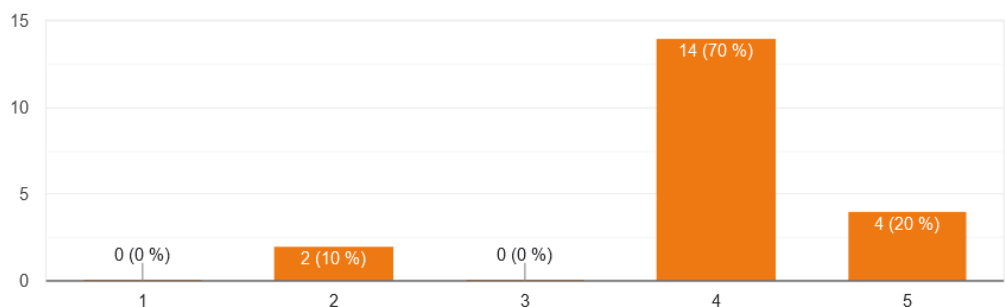
¿Cómo valoraría la condición del espacio en general para el desempeño de las prácticas?

20 respuestas



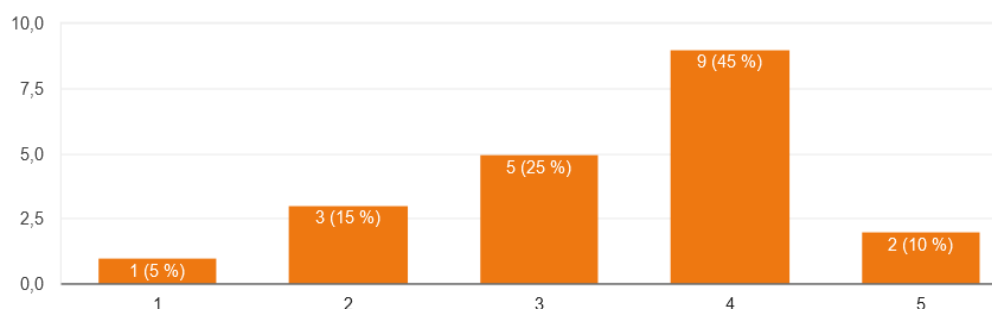
¿Considera adecuado el sistema de reserva de espacios de cara a hacer uso de las salas de prácticas?

20 respuestas



Valore en general el material del que se dispone para la realización de las prácticas, en función de los recursos de los que dispone el centro.

20 respuestas

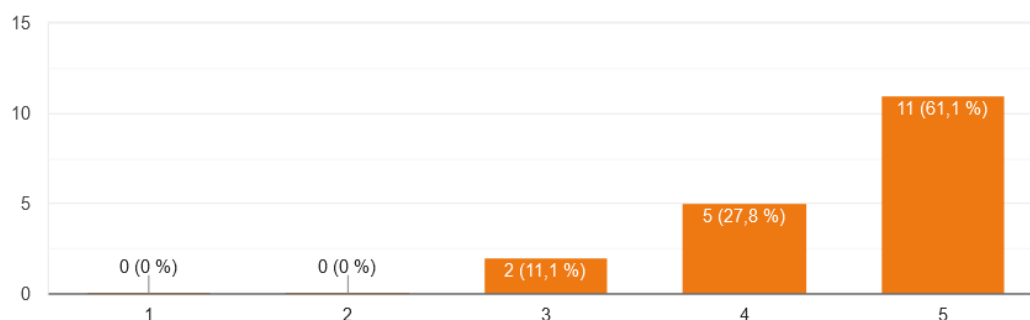


¿Qué aspectos concretos deberían mejorar para poder dar un mejor servicio?

La relación de aspectos a mejorar propuestos por los usuarios (mejora de material, espacios, mobiliario...) se ha enviado al Equipo Decanal para su valoración y estudio con objeto de incorporar todas las mejoras posibles que estén en su mano.

En caso de haber solicitado atención al Técnico de laboratorio, valore el grado de satisfacción con la información y la atención recibida

18 respuestas



3. Acciones de mejora propuestas

Como consecuencia de la renovación de la Carta de Servicios el año pasado, la revisión de los compromisos, los estándares y los valores alcanzados, se van a modificar, eliminar o sustituir algunos de los compromisos para que queden claramente definidos y sea más factible hacer su seguimiento.

Los compromisos que necesitan una modificación en su redacción son los números (1, 2, 3, 4, 5 y 8). Los compromisos números (6 y 10 serán sustituidos por otros) y el compromiso número 13 se elimina ya que se ha conseguido establecer/difundir un Plan de Evacuación del centro y mejorar el tiempo de evacuación. Para ello se va a proceder a una modificación de la Carta de Servicios. Además, se van a sustituir algunos de los links que se ha comprobado que no funcionan como consecuencia de la actualización de la página web del centro.

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Modificación de la redacción de compromisos que no quedaban claramente establecidos	Los compromisos 1, 2, 3, 4, 5 y 8, varían en su redacción mejorando la descripción de los mismos	Jefe de Calidad	Febrero	Febrero	Alta
Eliminación de un compromiso en el que la mejora es difícil de cuantificar por el centro	El compromiso número 13 de aplicación de Plan de Evacuación del centro y disminución de incidencias basadas en el informe de la UPRL deja de tener sentido puesto que en el Plan de Evacuación se han incorporado las acciones de mejora que nos indicaron y la difusión del mismo a través de la web, profesores y correos se continuará haciendo incorporando las sugerencias y recomendaciones que nos hagan cada año	Jefe de Calidad	Febrero	Febrero	Alta
Sustitución de algunos compromisos por otros que permitan mejorar los estándares	Los compromisos 6 y 10 se cambian por otros que nos permitan hacer un mejor seguimiento	Jefe de Calidad	Febrero	Febrero	Alta
Cambio de los links que se han quedado obsoletos por la modificación en la web del centro	Como consecuencia de la profunda renovación de la página web del centro se ha comprobado que algunos links han dejado de estar activos y se va a subsanar lo antes posible	Jefe de Calidad	Febrero	Febrero	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

La actualización de la Carta de servicios contendrá modificaciones en la redacción, cambio o eliminación de compromisos/indicadores.

Los compromisos/indicadores que se modifican levemente son:

Compromiso	Indicador	Modificación	Nueva redacción	Motivo
Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos	Verificación de contenidos publicados en plazo	Indicador	Verificación de contenidos publicados y comprobación de funcionamiento y actualización de los links de todas las páginas	La definición del indicador no concretaba la acción
Dar respuesta a las consultas a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro, en el plazo máximo de 2 días laborables	% de consultas formuladas por correo y resueltas en plazo igual o inferior a 2 días	Compromiso	Dar respuesta a las consultas formuladas al correo institucional sfcs@unizar.es del centro, en el plazo máximo de 2 días laborables	Algunas de las cuentas institucionales del centro las gestiona exclusivamente una persona y no siempre se responden en ese plazo. sfcs@unizar.es es el correo de la secretaría y siempre es atendido salvo en cierre del centro
Realización de actos o eventos institucionales	Nº de actos/eventos	Compromiso/ Indicador	Realización, colaboración y difusión en actos o eventos institucionales / % de actos/eventos difundidos en web/correos/redes	Se pretende dar mayor visibilidad a los actos propios del centro para promover la participación
Incorporar al expediente académico las	% de solicitudes resueltas e incorporadas antes	Compromiso	Incorporar al expediente académico las	Hasta que no se reúnen las comisiones no se

solicitudes/reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses	de plazo		solicitudes/reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses, desde las reuniones de la Comisiones de Garantía de Calidad del centro	puede realizar el tramite
Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días	% de solicitudes enviadas en plazo	Compromiso	Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días naturales desde la solicitud del estudiante	Mejora la redacción del compromiso
Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento	% de facturas que se han pagado antes del mes	Compromiso	Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento de fondos, así como a circunstancias ajenas, convenientemente justificadas	Mejora de la redacción del compromiso

Los compromisos que se cambian por otros que los mejoren son:

Compromiso inicial	Nuevo compromiso	Motivo
Notificación de las resoluciones por correo electrónico, una vez recibido el informe del equipo decanal en una semana	Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante	El compromiso inicial estaba íntimamente relacionado con el compromiso 4 y aportaba poco a la gestión académica. Este nuevo compromiso involucra la gestión de los traslados de expedientes

Ofrecer unos espacios en perfectas condiciones	Gestionar las incidencias en el plazo de 2 días hábiles	El compromiso inicial era muy subjetivo y estaba íntimamente relacionado con el nuevo compromiso
--	---	--

Se decide eliminar un compromiso

Compromiso	Indicador	Motivo
Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro	Valoración de los informes emitidos por la UPRL	Este año se elaboró un Plan de Evacuación del centro y se difundió por todos los medios posibles (profesorado, web, tablones, correos...) de modo que ha permitido mejorar el tiempo de evacuación que aparece en los informes de la UPRL. Lamentablemente las sugerencias de esos informes la mayor parte de las veces están relacionadas con la infraestructura del centro y no con la aplicación del procedimiento

Además, se van a sustituir dos links que están obsoletos en la Carta de servicios:

https://fcs.unizar.es/sites/fcs.unizar.es/files/users/abgalvan/impreso_alegaciones.pdf y

https://fcs.unizar.es/sites/fcs.unizar.es/files/users/abgalvan/reglamento_de_la_fcs.pdf

se sustituyen por:

http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/archivos/impreso_sug_ciencias.pdf y

http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/users/abgalvan/reglamento_de_la_fcs.pdf