

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 06/05/2024	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 3.1		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Facultad de Ciencias de la Salud

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 06/05/2024	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 3.1		

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	25/03/2024; 26/04/2024

1. Observaciones y conclusiones

Durante el curso 2023 la Comisión de Servicios del centro intensificó su actividad, debido al proceso de Autoevaluación que realizó siguiendo las indicaciones del Área de Calidad y Mejora de la Universidad de Zaragoza. Este proceso nos permitió tener un mayor conocimiento de como funcionan nuestros servicios y como evolucionar hacia un modelo más eficaz de los mismos.

Se ha constatado que es necesario incluir indicadores que nos permitan tener mayor información sobre la realización de nuestros procesos y excluir los que resulten complicados de medir o aporten información que no permita mejorar nuestro cometido. Además, al incorporar la Carta de Servicios al formato de la aplicación JUNO, se comprueba que algunos de los compromisos no aparecen correctamente relacionados con los indicadores. Esto nos hace reflexionar sobre una revisión más profunda de la carta, que vamos a realizar este año 2024 y que se plasmarán en la próxima Carta de Servicios que se realizará a continuación de este Informe de Seguimiento.

2. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s001 Proporcionar información de forma personalizada a las y los diferentes usuarios del servicio y en el entorno de cada uno de los ámbitos que lo integran, de forma presencial, telefónica, telemática, así como a través de la información que se actualiza en la página web.	c001 Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos		ic001 Verificación de contenidos publicados y comprobación de funcionamiento y actualización de los links de todas las páginas	Mínimo 1 vez	100%	
	c002 Dar respuesta a las consultas formuladas al correo institucional sfcs@unizar.es del centro, en plazo máximo de 2 días laborables	 	ic002 % de consultas formuladas por correo y resueltas en plazo igual o inferior a 2 días	95%	No se ha podido hacer la medición correctamente	 Este indicador es difícil de medir debido a que gran parte de los correos electrónicos son derivados a otras personas/unidades. Añadiendo a que en determinadas épocas del año, debido al volumen de trabajo, es inviable su seguimiento.
	c003 Realización, colaboración y difusión en actos o eventos institucionales	 	ic003 % de actos/eventos difundidos en web/correos/redes	¿ 90%	100%	
s004 Admisión de alumnos de nuevo ingreso y cambio de estudios: tramitación de solicitudes, gestión de llamamientos y listas de espera.	c006 Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante		ic004 % de solicitudes tramitadas en plazo	95%	100% (7/7)	
s006 Tramitación de las solicitudes relacionadas con la matrícula: cambios de grupo, permanencia y simultaneidad.	c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses, desde las reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad del centro		ic005 % de solicitudes resueltas e incorporadas antes de plazo	95%	100% (242/242)	
s009 Títulos académicos, expedición de certificados y otros documentos.	c005 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		ic006 % solicitudes enviadas en plazo	95%	69,93% (207/296)	 El envío de los títulos a la sección de Formación Permanente y Títulos se demoró por problemas de planificación con su gestión.
s012 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.	c007 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		ic007 % de solicitudes tramitadas en plazo	95%	100% (126/126)	
	c008 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		ic008 % de facturas que se han pagado antes del mes	95%	55% (62/112)	 Problemas de planificación con su gestión.
s016 Expedición de certificados de personal.	c009 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	 	ic009 % de certificados emitidos en plazo	95%	100% (15/15)	
s018 Control y reserva de espacios y custodia de llaves.	c013 Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días hábiles		ic010 % de reservas confirmadas en plazo	95 %	98%	

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s019 Revisión de instalaciones y locales, pequeñas tareas de mantenimiento y conservación del edificio y solicitud y seguimiento de los partes de mantenimiento.	c011 Gestionar las incidencias en los espacios en el plazo inferior a 2 días hábiles		ic014 % de partes gestionados en plazo	95%	100% (146/146)	
s020 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y de laboratorios.	c012 Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro	 	ic012 Encuesta de satisfacción profesores usuarios salas de prácticas	¿ 4 (Sobre 5)	4,63	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 9	75,00 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0,00 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	25,00 %

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

Este año se ha diseñado un procedimiento propio del centro PRA_003 Gestión de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Reclamaciones y Propuestas de la Facultad de Ciencias de la Salud. La página principal del centro, contiene un buzón virtual para poder acceder más fácilmente y facilitar el seguimiento al mismo. Se ha recibido una queja respecto a un espacio del centro referido a un grupo electrógeno que ya se ha derivado a la unidad competente para que proceda a la resolución del mismo. Las felicitaciones recibidas han sido por vía oral por lo que no hay evidencias registradas. Con respecto a las Quejas/Sugerencias derivadas de dos encuestas propias del centro, el Equipo de Dirección ya ha realizado un informe en el que se indica el modo de proceder de las mismas y que puede consultarse en la página web del centro al igual que las Acciones de Mejora realizadas.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Eliminación en el apartado 1. "Introducción" el máster de Iniciación a la Investigación en Ciencias de la Enfermería por extinguirse	Carta de Servicios
am002 Modificación en el apartado 4. "Información de contacto" de algunos correos electrónicos.	Carta de Servicios
am003 Modificación en el apartado 5. "Relación de servicios prestados", incorporando o cambiando redacción de algunos de sus apartados.	Carta de Servicios
am004 Modificación en el apartado 8. "Formas de participación", por contar con un procedimiento propio del centro PRC_003.	Carta de Servicios
am005 Modificación en el apartado II. "COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES".	Carta de Servicios
am006 Modificación en el apartado V. "FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO".	Carta de Servicios

5. Actualización de la Carta de servicios

La Carta de Servicios va a ser modificada para actualizar su información y para que queden correctamente vinculados los compromisos con los indicadores definidos. Además, algunos indicadores van a ser revisados y modificados con objeto, de aportar información más apropiada sobre la Calidad de los Servicios, se incorpora un indicador de la categoría de "Servicios Relacionados con la Seguridad y Salud". Se eliminan los indicadores con mayor dificultad en el seguimiento o bajo impacto. El plazo establecido para la realización de la misma será de tres meses tras la publicación de este informe.