

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Ciencias de la Salud

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	abril 2020-abril 2021
Fecha del informe:	27-abril-2021
Fecha del último informe:	27-abril-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	4
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	27 de abril de 2021





1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Información y atención al usuario				
Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la Facultad	Número de impresos disponibles en la web por colectivos.	Seguimiento	Realizado	 Se han actualizado todos los impresos y modelos de solicitudes
Mantener actualizada y accesible en la página web de la FCS la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa.	Porcentaje de actualizaciones realizadas en la web.	100%	En vía de realización	 Se está actualizando la web con información académica
Potenciar el uso de las comunicaciones electrónicas como medio de información y atención, a través de un buzón de consultas en la página web o del correo electrónico.	Porcentaje de consultas resueltas.	100%	100%	 Durante las semanas de confinamiento hubo "atasco" en mails pero hace meses que se resuelven sin esperas
Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas en las consultas especializadas.	Índice de satisfacción, obtenido de las respuestas referidas a las consultas especializadas en las encuestas de satisfacción.	90% de usuarios con satisfacción igual o superior a 4 sobre 5	En vía de realización	 Queremos implantar las encuestas de servicios y aumentar las encuestas realizadas en distintos ámbitos
Registro auxiliar al registro general de la Universidad de Zaragoza				
Remisión al interesado de los documentos tramitados en el registro de la FCS en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción.	Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo establecido.	100%	100%	




Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Servicios relacionados con la gestión académica				
Incorporación de las solicitudes (reconocimientos, adaptaciones...) que formule el estudiante en el plazo máximo de cinco días laborables desde la finalización del proceso.	Porcentaje de las solicitudes resueltas dentro del plazo establecido.	95%	No hay % exacto	 Depende de las reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Estudios. En cuanto toman las decisiones, se hace lo más rápido posible
Expedición de certificados académicos oficiales y de otro tipo en el plazo máximo de tres días, salvo imponderables.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido.	95%	100%	 Ahora se tramitan por sede electrónica. Los pocos que se solicitan que no están automatizados se hacen en el plazo
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a su presentación.	Porcentaje de las solicitudes enviadas en plazo.	100%	No hay % exacto	 Ha habido retrasos por diversos motivos en la tramitación de solicitudes de devolución. Mucha mejora en plazos actualmente
Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	100%	100%	 Se envían cada convocatoria (masivos)
Servicios relacionados con la gestión económica				
Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro antes de 5 días	Número de solicitudes formuladas en plazo.	95%	100%	 Se comienza la tramitación nada más recibirse la solicitud. A veces depende de la empresa que la compra se demore

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo 5 días laborable desde la fecha de recepción de los fondos.	Porcentaje de pagos realizados en plazo.	95%	No hay % exacto	 Se tiende a concentrar los pagos para realizar transferencias más masivas
Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro auxiliar en el plazo de cuarenta y ocho horas desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de remisiones realizadas en plazo.	95%	100%	
Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo.	95%	100%	
Servicios relacionados con la gestión de personal				
Expedición de certificados solicitados (actividad docente y permanencia en órganos colegiados) en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido.	95%	100%	 Esta función la hacen en Decanato de la Facultad (no el Negociado Administrativo como figuraba en la CS)
Resolución de incidencias relacionadas con el control horario y tramitación de permisos en un plazo máximo de tres días laborables, desde recepción, salvo imponderables.	Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido.	95%	100%	 Esta función la hace la Administradora de la Facultad (no el Negociado Administrativo como figuraba en la CS)

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia				
Adquirir la bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro	Porcentaje de la BRB adquirida sobre el total de la BRB	100%	100%	
Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación sobre el total de puestos	25%	No hay en la biblioteca, sí en la Facultad.	 Este compromiso aparecía en la CS relacionado con Biblioteca. En la misma no hay espacios para esto pero sí en la Facultad (varios seminarios). Sobre todo se usan por la situación Covid
Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala	Porcentaje de peticiones atendidas	80%	100%	 Esto se ha podido cumplir sobre todo por mayor disponibilidad de ordenadores por la situación Covid
Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado	95%	100%	
Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas	95%	100%	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables	95%	No se ha realizado	 En la Facultad no hay servicio de reprografía. Aparece este compromiso en la CS pero en la FCS no se realiza (se manda alguno a otra Facultad)
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia				
Realización de controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año.	Número de controles realizados	95%	100%	
Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo.	Número de revisiones realizadas	Seguimiento	Realizado	
Revisar la piscina y otros equipos de prevención y seguridad de laboratorios (duchas,...) una vez al trimestre.	Número de revisiones realizadas	Seguimiento	Realizado	
Servicios prestados en relación con la seguridad y prevención				
Intentar que los simulacros del Centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias	Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento e informes emitido por UPRL	Seguimiento		No ha habido simulacros debido a la situación Covid. No puede evaluarse

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 17	70,83 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 5	20,83 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	8,33 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

A través de Heraldos sólo se han recibido tres quejas en el periodo analizado, cada una de un asunto distinto. A través de correo electrónico y ventanilla sí que se han recibido algunas quejas, sugerencias y también felicitaciones.

Sin saber el número de exacto de quejas, el mayor número estaría relacionado con devoluciones de ingresos y alguna también se ha producido por reconocimientos de créditos. Parte de las quejas no se debían a la actuación por parte del centro puesto que eran trámites gestionados por la Universidad de forma centralizada. Alguna queja ha habido relacionada con la actuación de algún profesor.

Las felicitaciones son fundamentalmente por el buen trato recibido por parte del personal y por solucionar la actuación solicitada en menos tiempo de lo que pensaba el usuario.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Actualización web	Algunos apartados de la web deben contener más información que la que tienen actualmente	Administradora, Decanato, Jefe de Negociado de Calidad (plaza en RPT no cubierta aún)			Media
Procedimiento certificados colaboradores asociados	Certificados que se hacen por parte de la FCS a colaboradores de profesores asociados en prácticas clínicas. Debe cambiarse el procedimiento actual para agilizar el trámite y realización de los certificados	Decanato, Jefe de Negociado Académico			Media
Fomentar realización encuestas	Difundir más el tema de las encuestas entre estudiantes, PAS y PDI (web, correo electrónico) e implementar nuevos modelos. Implicación de todo el personal: que los profesores lo digan en clase, el PAS cuando se relacione con alumnos...	Administradora, Jefe de Negociado de Calidad (plaza en RPT no cubierta aún)			Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

- Debe realizarse una nueva carta de servicio donde se actualicen los servicios que se ofrecen en la Facultad de Ciencias de la Salud. Algunos de los que hay en la actual CS no están actualizados por la entrada de la administración electrónica y procedimientos on-line (en parte debido a la situación Covid).
- En la nueva CS se modificarán compromisos que entendemos no están bien definidos para poder hacer un seguimiento de los mismos.
- Se actualizarán datos de contacto puesto que ha habido mucho cambio de personal en la Facultad.