



Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Filosofía y Letras



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

Carta Servicios versión 2.0	18/04/2023
Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Abril 2022-abril 2024
Fecha del informe:	Mayo 2024

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



1. Observaciones y conclusiones

El último Informe de seguimiento de la Carta de Servicios del centro se realizó en diciembre de 2022 con el fin de que fuera incluido en el Informe de Gestión presentado en esa fecha por el Equipo de Dirección ante la Junta de Facultad. En ese momento, la Comisión de Calidad de los Servicios se encontraba elaborando una nueva versión de la Carta de Servicios que, finalmente, fue aprobada por Gerencia el 18 de abril de 2023.

Por ello, la Comisión de Calidad decidió posponer la fecha de elaboración del Informe de seguimiento correspondiente al periodo abril 2022-2023 con el fin de poder aplicar y valorar los nuevos indicadores incluidos en la nueva versión de la Carta. Con posterioridad, el cambio de la mitad de los miembros de la Comisión de Calidad del centro por jubilación (2) y traslado (1) de tres de sus miembros, así como el inicio de tareas y trabajos relacionados con el traslado del edificio de la Facultad que afectaron a todas las unidades del centro y, en particular, a Conserjería y Laboratorios ha determinado que el Informe de seguimiento que ahora se presenta abarque un periodo de tiempo más amplio del habitual.

2. Tabla de indicadores

Una vez analizados los nuevos indicadores de la Carta de Servicios v.2.0 se observa que resultan muy apropiados y son fácilmente medibles por lo que no es necesario modificar ninguno de ellos. Respecto a los dos indicadores que no han alcanzado el estándar de calidad se mantienen los compromisos ya que las causas por las cuales no han podido ser realizados son meramente coyunturales al coincidir los responsables de su seguimiento con las unidades más afectadas por el aumento de tareas relacionadas con el traslado de la Facultad a su nuevo edificio, tal como se ha indicado en el punto anterior.



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

	Informe de seguimiento de la carta de servicios	Versión: 2.0 abril 2022-abril 2024 Página 3 de 7		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	RESULTADOS
Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Actualización permanente de la página web de la Facultad 	Porcentaje de actualizaciones realizadas antes del inicio del procedimiento	Anual	100%	Todas las áreas*	
	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Garantizar una atención rápida y resolutive tanto de forma presencial como a través del correo electrónico 	Encuesta de satisfacción	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	Todas las áreas*	
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Implementar procesos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales 	Porcentaje de información publicada con anterioridad al inicio del proceso	Anual	100%	Todas las áreas*	
	PDI Estudiantes PAS Usuarios externos	Potenciar el uso de las redes sociales 	Nº de seguidores	Anual	Mantenimiento o aumento del nº de seguidores	Laboratorio Medios Audiovisuales (SEMETA)	

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

 Universidad Zaragoza	Informe de seguimiento de la carta de servicios	Versión: 2.0 abril 2022-abril 2024 Página 4 de 7		 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza

SERVICIO O PRESTACIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	RESULTADOS
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes de Grado	Facilitar la Bibliografía Básica recomendada para sus asignaturas   	Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible en la base de datos de BR	Anual	95%	Biblioteca María Moliner	
	Estudiantes de Grado	Facilitar la Bibliografía Básica recomendada para sus asignaturas   	Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la Biblioteca	Anual	90%	Biblioteca María Moliner	
	Estudiantes de Grado	Implantar la formación en Competencias Digitales (CD) en todas las titulaciones de la Facultad    	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CD por titulación	Anual	90% estudiantes matriculados (CD nivel básico)	Biblioteca María Moliner	

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

 Universidad Zaragoza	Informe de seguimiento de la carta de servicios	Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza	
		Versión: 2.0 abril 2022-abril 2024 Página 5 de 7	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	RESULTADOS
Información y atención al usuario	Estudiantes	Resolver los cambios de estudio un mes antes del plazo establecido    	Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente	Curso académico	Total de solicitudes de cambio resueltas	Negociados académicos de la Secretaría de la Facultad	
	Estudiantes Doctorado	Tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción    	Porcentaje de solicitudes tramitadas	Curso académico	Total de solicitudes tramitadas	Secretaría Departamentos/UP	
	Estudiantes Egresados	Tramitar las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección correspondiente en el plazo máximo de 30 días    	Porcentaje de solicitudes tramitadas	Anual	95% de solicitudes tramitadas	Negociados académicos de la Secretaría de la Facultad	

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7>

 Universidad Zaragoza	Informe de seguimiento de la carta de servicios	Versión: 2.0 abril 2022-abril 2024 Página 6 de 7		 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO	RESULTADOS
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes de Grado	Actualizar los contenidos de los cursos CD y desarrollarlos con un diseño interactivo 	Encuesta de satisfacción	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	Biblioteca María Moliner	
	PAS PDI	Identificación física de todos los espacios con el código GYM_SIGEUZ 	Porcentaje de espacios identificados	Anual	100%	Conserjería	
	PDI Estudiantes	Realizar revisiones periódicas y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados, optimizando los recursos 	Porcentaje de actuaciones realizadas en un plazo de 48 h.	Anual	100%	SEMETA. Laboratorio prácticas docentes. Laboratorio arqueología y prehistoria. Taller Radio y TV	
Gestión Objetivos Desarrollo Sostenible	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible 	Nº de acciones realizadas	Anual	Mantenimiento o aumento del nº de acciones	Todas las áreas *	

CSV: 1d8c83a4f689a91dc249cc41f71d93d7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 7	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Facultad Filosofía y Letras	21/05/2024 08:44:00	



Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	11	95,8 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	1	1,4 %
	Compromisos no cumplidos	2	2,8 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el periodo analizado se han recibido 12 quejas y sugerencias referidas 11 de ellas a cuestiones relacionadas con el traslado y el equipamiento de la nueva Facultad y una al hecho de estar fumando un docente en las instalaciones del pabellón de Geografía.

3. Acciones de mejora propuestas

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PRIORIDAD
Carta de Servicios	Reflexión sobre canales de difusión	Administradora/ Comisión de Calidad de los Servicios /Jefe Negociado de Calidad	Media
Seguimiento de indicadores compromisos	Elaboración de herramientas para el seguimiento de indicadores. Encuestas de satisfacción	Jefe Negociado de Calidad. SEMETA. Laboratorio de prácticas	Alta
	Elaboración de un calendario de seguimiento para las diferentes unidades	Jefe Negociado Calidad	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

Debido a la jubilación de la Administradora del Centro y el traslado de la Facultad a su nuevo edificio se deberá revisar la actual Carta de Servicios para adaptar, al menos, los apartados correspondientes a Datos identificativos, la Información de contacto, en particular la localización SIGEUZ, y el Mapa de localización.

