

## **ACCIÓN A. MEJORAS DE PROCEDIMIENTOS EN ALGUNA O ALGUNAS DE LAS UNIDADES EN LA QUE EL BENEFICIARIO HA DESEMPEÑADO SU ACTIVIDAD**

### **CASO 1**

Las propuestas de mejora que se señalan a continuación tienen como finalidad dar continuidad a la política y objetivos de calidad establecidos por el Centro y por las diferentes unidades que lo conforman y contribuir a la mejora continua en la gestión del Departamento, dentro de las acciones y objetivos que se establecen, con carácter general, tanto en la Carta de Servicios de la Facultad como en las líneas de actuación y la planificación estratégica del Centro, del Equipo de Dirección del Departamento y de la propia Universidad.

1. Fomentar el trabajo en equipo y la coordinación entre el jefe de negociado y el puesto básico de administración del departamento.
2. Potenciar el uso del correo institucional del departamento para las comunicaciones con otras unidades de la Universidad, garantizando de esa manera que no queden asuntos del departamento pendientes de resolver si un miembro del personal está ausente.
3. Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico institucional en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
4. Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.
5. Colaborar activamente en el apoyo a la gestión de los agentes que participan en el Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC) del Departamento: Coordinadores de titulación, y Comisiones de Evaluación de las titulaciones.
6. Incorporar progresivamente el sistema de gestión del departamento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:
  - Controlar los consumos energéticos del departamento en pro de la sostenibilidad. Fomentar el uso de bombillas LED.
  - Fomentar las comunicaciones y las tramitaciones online, a través de las aplicaciones disponibles y el uso de herramientas como la firma electrónica, evitando en lo posible el uso de papel. Configurando las impresoras a doble cara.
  - Gestionar de manera responsable los desechos de la actividad ordinaria del departamento (papel, pilas, tóner...

### **CASO 2**

1. Optimización de la Comunicación:
  - Implementar plataformas digitales (como Slack o Microsoft Teams) para facilitar la comunicación entre profesores, investigadores y estudiantes.
  - Establecer reuniones cada cierto tiempo para discutir sobre las nuevas plataformas digitales y evaluar su uso.
2. Gestión de Proyectos:
  - Utilizar herramientas de gestión de proyectos (como Trello o Asana) para planificar y seguir el progreso de investigaciones y también de las tareas administrativas.

### 3. Mejora en la información de la Planificación Académica:

- Crear anualmente un calendario académico claro y accesible que incluya todas las fechas importantes, plazos de entrega y eventos relevantes para que pueda ser consultado por todos los miembros del departamento en cualquier momento.
- Hacer una evaluación activa de la calidad de los cursos y ajustar el contenido según las necesidades de los estudiantes para llegado el momento poder comunicarlo a la Unidad correspondiente.

### 4. Digitalización de Documentos:

- Desarrollar un sistema de gestión documental digital para almacenar y compartir documentos importantes, como actas, informes, materiales de clase, etc.
- Fomentar el uso de plataformas de aprendizaje en línea para facilitar el acceso a recursos comunes que faciliten la comunicación y puesta al día de todo lo que ocurre de interés en el departamento.

### 5. Evaluación y Mejora Continua:

- Establecer un sistema de evaluación periódica de los procedimientos y prácticas del departamento, solicitando la opinión de estudiantes y personal.
- Implementar un plan de acción para abordar las áreas de mejora identificadas en las evaluaciones estableciendo indicaciones.

### 6. Sostenibilidad:

- Publicitar, dar a conocer y proponer medidas de actuación para colaborar con el compromiso adquirido por la Universidad de Zaragoza con la agenda para el 2030 de Desarrollo Sostenible. La propuesta entraría en el objetivo de concienciar a la comunidad universitaria de que esta gestión ambiental empieza por cada uno de nosotros y nuestras costumbres se está consiguiendo reducir la huella ecológica de la Universidad de Zaragoza, convirtiéndose en un referente en lo que a aprovechamiento de recursos se refiere.
- Implementar prácticas sostenibles en el departamento y fomentar la investigación en áreas de física aplicada a la sostenibilidad y la energía renovables.

## CASO 3

### 1. Eficiencia Administrativa y Optimización de Procesos Internos.

- Digitalización de Procesos y Documentación:
  - Implantar sistemas digitales de gestión de trámites: Se propone la implementación de un sistema de gestión digital para las solicitudes administrativas más comunes, como peticiones de certificados, justificaciones de proyectos o control de pagos. Esto permitirá reducir el uso de papel, evitar demoras y facilitar la trazabilidad de los procesos.
  - Acceso remoto a la documentación: Digitalizar todos los archivos relevantes para que tanto los docentes como los estudiantes tengan acceso remoto a documentos clave (planes de estudio, normativas, formularios). Esto también facilitará la colaboración a distancia entre profesores e investigadores.
- Automatización de Procesos:

- Uso de plantillas automatizadas: Crear plantillas para respuestas frecuentes y formularios prediseñados para solicitudes rutinarias (certificados, constancias, inscripción en cursos). Esto reducirá el tiempo invertido en responder manualmente a cada solicitud.
- Sistema de notificaciones automatizadas: Implementar notificaciones automáticas para informar a los estudiantes o profesores sobre el estado de sus solicitudes o avisos de próximos vencimientos en trámites importantes, como renovación de matrículas o plazos de becas.
- Formación en competencias digitales: Capacitar al personal de la secretaría en el manejo de herramientas digitales (gestión documental, CRM, ERP) para mejorar la eficiencia en la gestión administrativa.

## 2. Atención y Comunicación con el Personal y Estudiantes.

- Mejora en la Atención al Estudiante:
  - Portal de autoservicio para estudiantes: Crear un portal en línea donde los estudiantes puedan realizar trámites sin necesidad de acudir presencialmente a la secretaría, como solicitud de certificados, consulta de horarios, y presentación de documentos. Esto disminuirá la carga de trabajo presencial y agilizará los procesos.
  - Sistema de turnos y citas previas: Implementar un sistema de gestión de citas para evitar largas esperas y mejorar la organización del trabajo. Esto permitirá distribuir mejor las consultas y dará un mejor servicio a los usuarios, optimizando los recursos de la secretaría.
  - Colaborar en la tramitación de procesos para el acceso y admisión a los estudios de doctorado del Departamento.
  - Tramitar las situaciones e incidencias que se produzcan en la vida académica de los doctorandos y que afecten a su expediente.
- Canales de Comunicación Mejorados:
  - Canales de comunicación más dinámicos: Crear y gestionar mejor un canal oficial de comunicación a través de redes sociales, correos electrónicos y un boletín informativo mensual. Los estudiantes y el personal podrían recibir actualizaciones relevantes (fechas clave, novedades en becas, ofertas de trabajo) de manera inmediata, si fuera necesario con cita previa.
  - Implementar un sistema de encuestas regulares para estudiantes y docentes que permita evaluar el servicio de la secretaría, con la finalidad de identificar áreas de mejora en la atención al usuario y ajustar los procedimientos según las necesidades detectadas.
  - Actualizar de forma periódica la página web del Departamento para facilitar la información a los usuarios.
  - Establecer colaboraciones con otros Departamentos y Unidades de la Universidad de Zaragoza para la consecución de los objetivos.

## 3. Optimización de Recursos Humanos y Materiales.

- Gestión Eficiente del Personal:
  - Capacitación y actualización constante: Establecer programas de capacitación continua para el personal de la secretaría en nuevas tecnologías, gestión del

tiempo, atención al cliente y resolución de conflictos. Esto mejorará la eficiencia y la calidad del servicio prestado.

- Uso de software de gestión de tareas: Introducir un software que permita gestionar y priorizar las tareas diarias de la secretaría de manera más clara, asegurando que todas las peticiones y trámites sean atendidos dentro de los plazos establecidos y evitando el retraso de gestiones importantes.
- Optimización del Espacio Físico y los Recursos:
  - Gestión del espacio de archivo: Reorganizar el espacio físico de archivo para aprovechar mejor las áreas de trabajo, almacenando documentos en formato digital siempre que sea posible y reduciendo la necesidad de grandes espacios para el almacenamiento de papel.
  - Reducción del consumo de papel: Impulsar prácticas de oficina más sostenibles, como el uso de papel reciclado y la impresión a doble cara. Además, se podría incentivar a los estudiantes y profesores a enviar y recibir documentos de manera electrónica.
  - Compra de reactivos a granel: Adquirir material de laboratorio en cantidades más grandes, negociando mejores precios, y colaborar con otros departamentos de químicas para compartir recursos.
  - Mantenimientos preventivo de los equipos informáticos y científicos y reducir tiempos de inactividad y costos reparaciones.

#### 4. Transparencia y Gestión de la Información.

- Mejora en la Transparencia y Accesibilidad a la Información:
  - Publicación de procedimientos claros: Crear una guía o manual accesible para estudiantes y profesores que describa todos los procedimientos administrativos que realiza la secretaría, con instrucciones claras y plazos definidos. Esto permitirá que los usuarios estén mejor informados y se eviten consultas repetitivas.
  - Tablón de anuncios digital: Crear un tablón digital donde se publiquen todas las novedades, fechas importantes y avisos administrativos, accesible desde la página web del departamento, permitiendo una mejor comunicación con los usuarios.
- Gestión de la Información Académica:
  - Sistema de gestión académica mejorado: Integrar un sistema centralizado de gestión de la información académica para facilitar el acceso y actualización de los expedientes de estudiantes, planificación de cursos y asignación de tutorías o clases prácticas.
  - Actualización periódica de la base de datos: Establecer un procedimiento para la actualización regular de la base de datos, asegurando que la información de estudiantes y docentes esté siempre actualizada y se reduzcan errores administrativos.

#### 5. Fomento de la Innovación y Modernización.

- Mejora en la Comunicación Interdepartamental:
  - Colaboración fluida con otras secretarías: Establecer un sistema de comunicación directa con otras secretarías de departamentos relacionados

para gestionar de manera más eficiente los trámites interdepartamentales, evitando duplicaciones de esfuerzos y mejorando la experiencia del usuario.

- Divulgación de resultados: Incentivar la participación en congresos científicos, la publicación en revistas de alto impacto y la divulgación científica hacia la sociedad.

## CASO 4

### 1. Mejoras que dependen de otras unidades

- Certificados docentes de los profesores. La aplicación ODILE debería permitir solicitar y elaborar, de forma automática, el certificado de docencia impartida durante su vida laboral en el Departamento, e incluso en otros Departamentos, a partir de las fichas de POD. En la actualidad hay que consultar curso a curso la ficha docente del profesor para poder elaborar la certificación.
- Solicitud de permisos y licencias para el PDI. Simplificaría trámites, y para el director del Departamento sería más fácil ejercer el control del personal, si la aplicación e-gestión permitiese solicitar todos los permisos y licencias a los que tiene derecho el Personal Docente e Investigador. En la actualidad solo está habilitada la opción de solicitar permisos a efectos de docencia e investigación y por matrimonio. Para el resto de los permisos y licencias tienen que rellenar el PDF y presentarlo en la Secretaría del Departamento y/o Centro.
- Comunicaciones y solicitudes al Departamento. Diariamente el personal administrativo recibe solicitudes y comunicaciones de los vicerrectorados, de la Secretaría General, de los centros en los que imparte docencia, de otros departamentos, de los servicios centrales, de los institutos universitarios, ..., estas comunicaciones llegan por diversos cauces: Heraldos, Registro, correo electrónico, tanto institucional como personal. En los escritos se indican como debes responder, en unos casos por comunicación interna en otros a un correo determinado. Se propone que haya una uniformidad en las solicitudes y que se utilice una única opción en las respuestas, evitando de este modo tener que perder tiempo buscando como "desean" que se envíe la contestación.
- Control del registro de jornadas del personal investigador contratado a tiempo parcial, con cargo a proyectos de investigación. Se hace mediante firma del investigador en una hoja de registro, mi propuesta es que se arbitrase una opción para hacerlo mediante fichaje por la aplicación de control horario o en las máquinas fichadoras que hay en cada centro.
- Automatización del procedimiento de firma de actas de 5ª y 6ª convocatoria. La propuesta es que esas actas sean generadas por sigma y sigan un procedimiento similar al resto de actas.

### 2. Mejoras que dependen del departamento.

- Crear una plataforma donde los profesores, investigadores y personal técnico puedan solicitar material de oficina, equipos informáticos y de laboratorio, que será gestionada por el Jefe de Negociado.
- Desarrollar un sistema de reserva de laboratorios y equipos que puedan ser compartidos por varios Departamentos de la UZ en la línea de colaboración y optimización de recursos.
- Confeccionar guías que expliquen los procedimientos internos del Departamento más

frecuentes (compras, averías, manejo de equipos multifunción, servicios de mensajería...)

- Desarrollar un procedimiento para organizar y optimizar los espacios, en el que los investigadores comuniquen a la Dirección del Departamento las solicitudes de equipos con cargo a proyectos de investigación. En la actualidad cuando llegan equipos nuevos, sobre todo si son muy voluminosos, es realmente complicado ubicarlos.
- Actualizar periódicamente la cartelería y planos de los espacios del departamento.