

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

CASO 1

He considerado, que para conseguir información que permita determinar las mejoras de calidad del servicio prestado, es imprescindible, entre otros aspectos, conocer la opinión de los compañeros de Conserjería y del personal del resto de Unidades del Vicerrectorado. Para ello he tenido en cuenta los siguientes puntos de análisis

1. Autoevaluación

La autoevaluación del desempeño se realiza anualmente al Personal Técnico de Gestión y Administración y Servicios.

Algunos de los aspectos considerados son:

- Competencias técnicas: evalúan las habilidades específicas relacionadas con el puesto de trabajo.
- Competencias transversales: incluyen habilidades como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad.
- Logro de objetivos: se analiza si se han alcanzado los objetivos establecidos.
- Iniciativa y productibilidad: se valora la capacidad para proponer mejoras y asumir responsabilidades.
- Formación y desarrollo profesional: se considera la participación en actividades de formación y actualización.

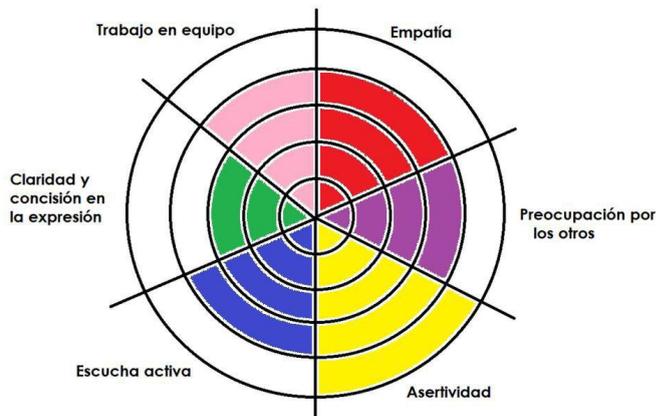
La evaluación del desempeño es una herramienta valiosa para el desarrollo profesional y la identificación de áreas de mejora que nos ayuda a medir el progreso y la eficacia.

Los objetivos deben ser claros, concretos y cuantificables. Para evaluar mi desempeño puedo considerar:

- Reflexionar sobre mi trabajo, analizar si estoy cumpliendo con los objetivos.
- Evaluar mis logros y áreas de mejora.
- Escuchar las opiniones de mis compañeros para las mejoras de mi trabajo.
- Establecer metas para programas de formación y actualización en áreas relevantes para el trabajo en Conserjería.
- Consensuar decisiones que puedan afectar al buen funcionamiento de la Unidad y a los compañeros.
- Evaluar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios o compañeros de otras unidades. ¿Estoy cumpliendo con las expectativas?

La autoevaluación del desempeño es un proceso continuo y hay que aprovechar las oportunidades para aprender y crecer.

- Ejemplo de autoevaluación de habilidades personales:



2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Una encuesta de satisfacción es un cuestionario diseñado para evaluar la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a un servicio específico.

El objetivo es:

- Medir la satisfacción general del usuario.
- Identificar áreas de mejora.
- Obtener retroalimentación sobre aspectos clave.
- Evaluar la calidad del servicio.

He diseñado 2 encuestas, una para el personal de Conserjería del Vicerrectorado y personal del Punto de Información del Pabellón Río Isuela y la segunda para el personal de las distintas Unidades del Vicerrectorado del Campus de Huesca.

Debo mostrar mi agradecimiento a todo el personal por su participación que ha sido fundamental para mejorar los servicios, y gracias también por su tiempo dedicado a completar la encuesta.

- Pasos de la elaboración de las encuestas:



Los aspectos mejor valorados fueron:

P1: La informatización del servicio de Conserjería

P3: La buena coordinación interna en Conserjería

P4: La relación entre los compañeros

P5: La motivación en el trabajo

P6: La coordinación entre las distintas unidades administrativas y servicios del Vicerrectorado con la Conserjería

P8: Conocimiento adecuado de las instalaciones y de los edificios

Por el contrario, los aspectos a mejorar fueron:

P7: La dotación de personal en la Conserjería de Vicerrectorado

P9: La confortabilidad del espacio de la Conserjería de Vicerrectorado

El resto de aspectos se encuentran en una franja alta- intermedia.

Con respecto a la pregunta 12 que era abierta, entre los aspectos que son necesarios mejorar, según el personal, en relación a la Conserjería de Vicerrectorado, cabe destacar:

- La cobertura de bajas médicas del personal de Conserjería, es insuficiente.
- Se necesitaría un efectivo más en Conserjería, ya que habitualmente hay uno en el turno de la mañana y otro en el turno de tarde.
- Mejor comunicación con la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte con respecto a la actualización del profesorado.
- La Sala Cubo del Pabellón Río Isuela, se considera, que no es un espacio adecuado para la realización de exámenes; ya que conlleva mover sillas pesadas y posibles accidentes.
- Hacer simulacros de incendio/bomba asumiendo el personal de Conserjería el rol de Jefe de Intervención.
- El espacio de la Conserjería es muy poco confortable, falta aire acondicionado, calefacción, renovar algún mueble para ganar espacio y ventanas, ya que es un edificio todo exterior.
- De igual manera, sería conveniente, tener sillas de oficina ergonómicas para mejorar los hábitos posturales.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE LAS DISTINTAS UNIDADES DEL VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE HUESCA

La valoración general de los compañeros de las distintas unidades del Vicerrectorado es muy positiva. Teniendo en cuenta que la valoración máxima es 5, es muy satisfactorio y gratificante el resultado. Ello lleva al personal de Conserjería a seguir mejorando nuestro trabajo y la calidad del servicio que prestamos.

Los aspectos mejor valorados fueron:

P1: La disponibilidad

P2: La amabilidad

P3: La respuesta de manera oportuna

P5: La profesionalidad y respeto

P6: La comunicación

Con respecto a la pregunta 7, que era abierta, no hay ninguna sugerencia para mejorar la atención de la Conserjería con los usuarios.

3. CARTA DE SERVICIOS DE LA CONSERJERÍA VICERRECTORADO DEL CAMPUS DE HUESCA

Aspectos a destacar de la Carta:

MISIÓN DE LA UNIDAD: es ejercer el apoyo profesional a la comunidad universitaria, desarrollando las funciones de información general y orientativa, control de dependencias, gestión de la correspondencia y el uso de los medios audiovisuales y nuevas tecnologías; ofreciendo soporte técnico a través de un servicio personalizado y cercano que contribuya al buen funcionamiento de las actividades universitarias.

SERVICIOS PRESTADOS:

- Información para la actividad académica y extraacadémica.
- Asesoramiento en la preparación de actos,
- Ubicación sobre los edificios y personas.
- Acceso controlado a dependencias y edificios.
- Control y verificación de reservas de espacios.
- Recogida/ recepción del correo y reparto del mismo.
- Elaboración de albaranes de correo.
- Recepción de paquetería.

INDICADORES DE CALIDAD:

A fin de poder comprobar el nivel de calidad de los Servicios Prestados, se establecen los indicadores siguientes: Porcentajes de quejas con respecto a la información, a la atención personalizada, disponibilidad de medios en preparación de actos, tramitación de reservas de actos y recogida y reparto de correo.

Como mejora de procedimiento, con respecto a la Carta de Servicios de la Conserjería de Vicerrectorado, creo que para hacer llegar a los usuarios nuestra misión y los servicios que prestamos, se podría editar un folleto cuya publicación sería beneficiosa tanto para el personal de la Conserjería como para los usuarios. Con una comunicación clara y expresando el compromiso para la mejora de la calidad de la gestión y de las prestaciones de servicio.

Deberíamos tener en cuenta:

- Transparencia y claridad: permitir a los usuarios conocer qué pueden esperar al utilizar los servicios de la Conserjería.
- Compromiso de Calidad: reflejar la dedicación a satisfacer las necesidades de los usuarios por parte del personal de Conserjería.
- Información: el folleto debe proporcionar información relevante sobre los servicios, procedimientos, requisitos y canales de comunicación que ayuden a los usuarios a acceder a los servicios de manera eficiente y efectiva.

Todo lo expuesto anteriormente, lo he reflejado en el siguiente ejemplo de folleto:

FOLLETO CARTA DE SERVICIOS CONSERJERÍA VICERRECTORADO

CARTA DE SERVICIOS CONSERJERÍA VICERRECTORADO CAMPUS DE HUESCA



CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CONSERJERÍA DE VICERRECTORADO DE HUESCA

Con la presente Carta de Servicios se informa a los usuarios de sus derechos y mecanismos de participación en relación con los servicios universitarios y administrativos. Expresar también el compromiso para la mejora de la calidad de la gestión y de la prestación de servicios.

1. MISIÓN DE LA UNIDAD

Ejercer el apoyo profesional a la comunidad universitaria, desarrollando las funciones de información general y orientada, control de dependencias, gestión de la correspondencia, el uso de los medios audiovisuales y nuevas tecnologías, ofreciendo soporte técnico, a través de un servicio personalizado y cercano que contribuye al buen funcionamiento de las actividades universitarias.

2. DERECHOS DE USUARIOS Y USUARIAS

- Ser tratado con el máximo respeto y deferencia.
- Respetar la confidencialidad de datos,
- Recibir toda la información que requieran relacionada con el servicio y se les prestará una atención personalizada.
- Ser informados de los procedimientos establecidos para cualquier queja, reclamación o sugerencia.

3.SERVICIOS PRESTADOS

- Información para la actividad académica y extraacadémica.
- Atención e información presencial y telefónicamente.
- Asesoramiento en la preparación de actos.
- Ubicación sobre edificios y personal.
- Acceso controlado a dependencias y edificios.
- Control y verificación de reservas de espacios.
- Preparación y montaje de actos.
- Recogida y recepción del correo-
- Reparto y envío de correo, mensajería y paquetería a los centros universitarios.
- Tramitar incidencias en las instalaciones y equipamiento.

4.COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Reducir al 1% el porcentaje total de quejas respecto a los errores en función de la información disponible.
- Compromiso de atención personalizada.
- Satisfacción del usuario en relación con el acceso controlado a dependencias y edificios.
- Compromiso de alcanzar la máxima satisfacción de la persona usuaria respecto a la disponibilidad de los medios, en relación a la preparación y montaje de actos.
- En relación con la Recogida y distribución de correo, la correspondencia interna se distribuirá en un tiempo máximo de 4 horas desde su recepción. Las salidas se pondrán a disposición del Servicio de Distribución y Reparto en el tiempo fijado.

5.INDICADORES DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores:

- Porcentaje de quejas con respecto a errores de información.
- Porcentaje de quejas con respecto a la atención personalizada.
- Porcentaje de los usuarios satisfechos con la disponibilidad de medios en preparación de actos.
- Tiempo transcurrido en relación con la entrega y recogida de correo.

6.BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

Este procedimiento permite presentar sugerencias y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras , así como las buenas prácticas de los mismo a fin de mejorar su calidad.

Forma de tramitación:

-Electrónicamente, accediendo en la Sede electrónica de la Universidad

<https://sede.unizar.es>

-Presencialmente, una vez cumplimentado el impreso normalizado disponible. Podrá descargarse e imprimirse a petición del interesado en las Conserjerías/Secretarías de los centros y en el Centro de Información Universitaria.

Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente, se establece un plazo de resolución de la misma al ciudadano de 20 días naturales, desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.

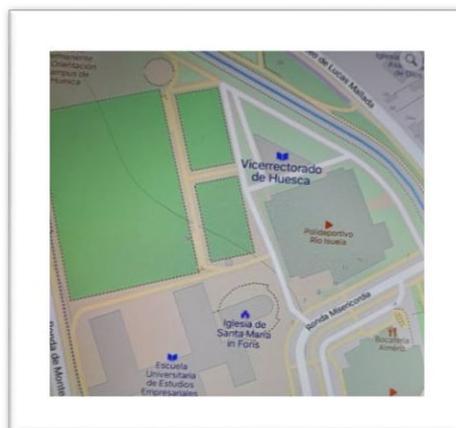
DIRECCIONES

VICERRECTORADO CAMPUS HUESCA
Ronda Misericordia,5
22001 Huesca

Correo electrónico:
vrch@unizar.es

TELÉFONO: 974239385

PLANO DE SITUACIÓN



4. LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

- Gestión Sostenible de Recursos.
- Fomentar prácticas de gestión sostenible, esto puede incluir el uso eficiente de energía, la reducción de residuos y la promoción de materiales reciclables como el plástico, vidrio, papel y cartón, metales y textiles.
- Sensibilizar al personal de la Conserjería sobre la importancia de su papel en la conservación del medio ambiente.
- Inclusión y diversidad:

Los ODS promueven la igualdad y la inclusión. En la Conserjería esto significa tratar a todas las personas con respeto y consideración, independientemente de su origen, género y habilidades.

- Crear un ambiente inclusivo y acogedor para todos los usuarios del edificio.
- Garantizar la igualdad de oportunidades para todo el personal de Conserjería.

Educación y Sensibilización:

- La Conserjería se puede utilizar como un espacio para la educación y la sensibilización colocando carteles o folletos informativos sobre los ODS en áreas visibles.
- Organizar charlas o talleres para el personal de Conserjería sobre temas relacionados con los ODS, como la importancia del agua, la igualdad de género o la acción climática.

Seguridad y Salud en el trabajo:

- Los ODS también se relacionan con la salud y el bienestar. El personal de Conserjería debe contar con las condiciones de trabajo seguras y saludables. Se debe hacer hincapié en pausas activas durante la jornada laboral .
- Educación de calidad ofreciendo programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal, fomentando el aprendizaje continuo.
- Promover la transparencia y la ética en el día a día de la Conserjería, asegurando un trabajo justo y respetuoso.