

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

CASO 1

Procedimiento del Prácticum

Acciones	Propuesta de mejora establecidas
Convenios de Cooperación Educativa CEE Control externo (Universa)	Coordinación con el servicio de Universa Información actualizada de la firma, duración y en su caso prorroga de los convenios
Conocimientos de las Entidades colaboradoras que participarán en el curso siguiente	Con tiempo suficiente enviando un mes antes un email solicitando su colaboración.
Confirmación de las Entidades	Facilitarles un enlace para poder confirmar automáticamente su participación y plazas que podrían acoger. De esta manera no hay duda alguna.
Elaboración y control de los requisitos exigibles a los estudiantes	Actualización mediante programas que faciliten la mecanización y ahorro de tiempo (Sigma)
Modalidad Autoprácticum, solicitudes	Control solicitud autorización en la modalidad de Autoprácticum Fecha solicitud por parte del estudiante Fecha de recepción por el Vicedecano/a Fecha autorización por el Vicedecano/a
Modelos de solicitudes para la realización del Prácticum, Autoprácticum y Prácticum con entrevista.	Actualización de los impresos de solicitudes para facilitar el proceso y en el caso del modelo del Prácticum con entrevista, definir con claridad los requisitos que piden las entidades colaboradoras al efecto.
Asegurarse de que el estudiante ha facilitado con antelación suficiente las fechas de comienzo y fin de las prácticas a efectos de alta en la seguridad social.	Seguimiento de cada estudiante, así como envío periódico de emails como recordatorio.
Grado de Conformidad de las Entidades Colaboradoras	Encuesta de satisfacción por parte de las entidades

Es de suma importancia planificar con antelación los procesos de comunicación y elaboración.

- Entidades Colaboradoras

Con respecto a las entidades colaboradoras, y con el objetivo de conocer con tiempo suficiente su participación, se contactarán por correo electrónico, solicitando su confirmación o no para el curso académico correspondiente, así como, las que querrán participar exclusivamente en la modalidad del Prácticum con entrevista y concretar qué requisitos formales quieren para poderlos incluir en la oferta correspondiente.

- Convenios Entidades Colaboradoras

Entendiendo que, los convenios de colaboración han de estar firmados a la hora del comienzo de las prácticas externas curriculares, la coordinación con el servicio de Universa es fundamental, así como, facilitarles información de aquellos convenios que se podrían firmar antes.

- Requisitos estudiantes

Todo proceso que pueda facilitar ahorro de tiempo va en beneficio de la unidad, por lo que se han actualizado en programas de gestión, que determinan directamente los requisitos de los estudiantes sin fallo alguno (Sigma), la rapidez está certificada.

Modalidades del Prácticum: Prácticum, Autoprácticum y Prácticum con entrevista

En la modalidad del Autoprácticum, los estudiantes son los que proponen la entidad, es de relevancia llevar un seguimiento y control desde que se recibe la solicitud, hasta que es autorizado por el Vicedecano/a.

Así en todo momento, tenemos conocimiento del número de estudiantes autorizados y podemos facilitar dicha información, si así es solicitada por el responsable con competencias de la gestión del Prácticum.

Habida cuenta, que tendremos con antelación el número de entidades que colaboran , se puede llevar la estimación de las plazas que se podrán asignar a la modalidad de Prácticum, plazas que oferta la Universidad.

Cuantas más entidades colaboradoras, más aseguradas estarán las plazas ofertadas por la Facultad.

Comunicación de fechas de realización de las prácticas.

Con la nueva norma de dar de alta en la seguridad social al estudiante para poder hacer las prácticas curriculares, es indispensable asegurarse con antelación suficiente las fechas del comienzo y finalización de estas, así como, el número de días que se realizarán por mes, incidiendo al estudiante la urgencia de facilitar el dato, para ello se hará un seguimiento uno a uno de cada estudiante, además de envíos de emails periódicos de recordatorio.

Una vez conocidos estos datos, se comunicarán a Universa para que inicie el proceso de darles de alta en el Seguridad Social.

Encuesta de satisfacción

Una vez terminados hayan terminado los estudiantes su periodo de prácticas, saber el nivel de satisfacción de las entidades, nos dará un indicativo de la fidelidad para el curso académico siguiente

Impresos de solicitudes de las distintas modalidades

Se han actualizado los modelos de impresos de solicitudes para dar más claridad, agilidad al proceso, evitando así errores y posteriores subsanaciones.

- Mejoras generales:

Propuesta:

Identificación de la mejora: Establecer algún tipo de canal estable e institucionalizado de interlocución con los usuarios a título individual, implementando elementos de comunicación directa y evaluación ex post para la mejora de los servicios.

Acción:

Se propone la creación de un buzón de sugerencias específicas. Ciertamente la Universidad de Zaragoza tiene establecido un procedimiento de sugerencias, quejas y felicitaciones; pero ni es inmediato, ni es conocido. Lo que se propone es la creación de un buzón visible y específico para la secretaría de la Facultad de Derecho.

Propuesta:

Identificación de la mejora: Información aclaratoria sobre dudas en el procedimiento de la asignatura del "Prácticum"

Acción:

Se propone la creación de un correo institucional exclusivamente para la asignatura del "Prácticum" al que puedan dirigirse tanto estudiantes como tutores académicos y los tutores externos, dando respuesta en el plazo máximo de dos días laborables.

CASO 2

PROBLEMA:

El tiempo, hay plazos muy limitados que alteran un poco el trabajo.

SOLUCIÓN:

Charla/Conferencia:

Se podrían hacer periódicamente unas reuniones informativas (mínimo dos veces durante el curso) con el Personal Docente e Investigador de la Universidad (en adelante PDI) en cada Facultad/Centro, guiadas por algún miembro del equipo directivo. Dentro del profesorado novel, que nunca ha realizado un curso en el Centro, existe bastante desconocimiento de los procesos (a veces no leen correctamente todas las instrucciones) y esto supone doble trabajo y pérdida de tiempo en Secretaría. Podrían tratarse ampliamente informaciones sobre los siguientes temas:

- Plataforma PeopleSoft, apartado Formación PDI, donde pueden informarse correctamente de los cursos existentes, y cómo realizar los trámites de inscripción, etc.
- Plataforma Moodle, para acceso del material docente que indica el profesor que imparte el curso, ejercicios a realizar, detalle de notas, consultas, como vía de comunicación entre el profesor y el alumno.

Entre los retos que se enfrenta la Administración se encuentra, por ejemplo:

- La digitalización de la administración
- La simplificación de procedimientos: se está trabajando en este sentido para facilitar al PDI los trámites y que esto a la vez, lleve a mejorar el trabajo en Secretaría.

Transparencia del trabajo:

Los PDI que accedan a los cursos del Centro deberían conocer absolutamente todos los pasos que se desarrollan en Secretaría.