2024-2025

INFORME DE VALORACIÓN Y SUGERENCIAS PÁGINA WEB

Facultad de
Ciencias de la Salud
y del Deporte - Huesca
Universidad Zaragoza

1. Introducción

En el marco del compromiso permanente con la mejora continua y la transparencia institucional, se presenta el Informe de Valoración y Sugerencias de la Página Web de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte, que recoge los principales resultados, incidencias detectadas y actuaciones desarrolladas durante el periodo evaluado. Este documento pretende ofrecer una visión clara y accesible del estado actual del sitio web, así como orientar las líneas de mejora para reforzar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad universitaria en Huesca.

En este contexto, y como actuación destacada del periodo, se impulsó la creación de espacios web específicos por colectivos (Estudiantes, PDI y PTGAS) en la página de inicio, en el marco de la acción SIGC-1.4.7 / A_006, con el fin de facilitar el acceso a información y recursos de uso frecuente y, simultáneamente, promover la participación y recogida estructurada de propuestas mediante el formulario de valoración y sugerencias.

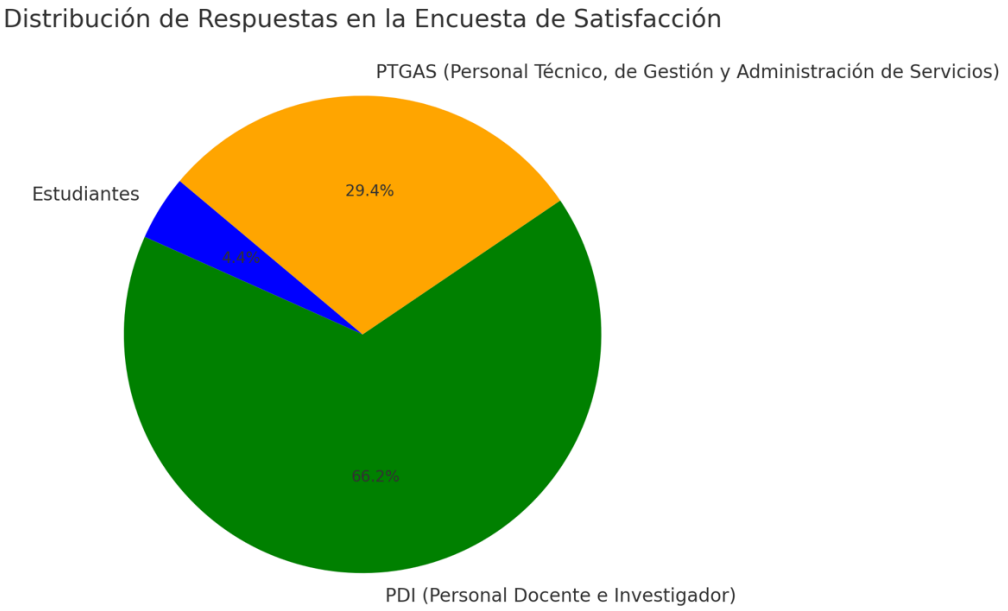
En primer lugar, se sintetizan los resultados disponibles relacionados con la percepción y el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la información y servicios accesibles a través de la web, identificando fortalezas, necesidades y oportunidades de optimización. Esta perspectiva permite valorar en qué medida la web responde a las expectativas de estudiantes, profesorado y personal, y detectar ámbitos prioritarios de intervención.

En segundo lugar, se incorpora el análisis de las comunicaciones recibidas mediante los canales habilitados (formularios, correos o registros equivalentes), incluyendo quejas, reclamaciones y sugerencias vinculadas al funcionamiento, accesibilidad o claridad de los contenidos. Este apartado resulta esencial para integrar la experiencia real de uso y orientar respuestas concretas a las necesidades planteadas.

Asimismo, el informe describe las acciones ejecutadas para mejorar la organización, actualización y consistencia de los contenidos, así como las medidas adoptadas para optimizar procesos internos de gestión y publicación. Estas actuaciones se enmarcan en una estrategia de mejora progresiva orientada a la eficiencia, la coherencia informativa y la experiencia de navegación.
Por último, se presenta un resumen de la evolución de la estructura del sitio web, con especial atención a la reordenación y visibilidad de la información de calidad, y se detallan las modificaciones introducidas a partir del retorno recibido por parte del profesorado y otros usuarios. Con ello, se busca consolidar un entorno más intuitivo, funcional y alineado con las necesidades informativas del centro.

2. Análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción con los servicios, página web y espacios.

La encuesta de satisfacción realizada ha permitido evaluar diferentes aspectos relacionados con los servicios ofrecidos, la página web y los espacios físicos de la universidad correspondiente al año 2024. Se han recibido un total de 68 respuestas, distribuidas entre estudiantes (3), personal docente e investigador (45) y personal técnico, de gestión y administración de servicios (20).



2.1. Evaluación y conclusiones de los resultados obtenidos

La satisfacción con el contenido de la página web ha sido evaluada con una calificación promedio de **4.2**, aunque se han registrado **11 valoraciones de 3 o menos**, lo que indica áreas de mejora en accesibilidad y actualización de la información.

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción reflejan un nivel general positivo en los servicios ofrecidos por la universidad, y concretamente con respecto a la página web, la calificación de 4.2 indica que, aunque la percepción general es favorable, existen áreas de oportunidad en términos de accesibilidad y actualización de contenido, lo que sugiere la importancia de optimizar la estructura y la claridad de la información disponible.

En conclusión, los datos analizados proporcionan una base objetiva para la toma de decisiones orientadas a la mejora continua de la plataforma digital. Se recomienda fomentar mecanismos de seguimiento para evaluar la efectividad de las futuras mejoras implementadas.

3. Análisis de los formularios de valoración y sugerencias recibidos (formulario online web)

Durante el curso 2024-2025, el formulario online de valoración y sugerencias ha continuado como canal de comunicación para la recogida sistemática de incidencias y propuestas de mejora vinculadas a la página web, así como para la obtención de la opinión de los usuarios en aspectos clave como la accesibilidad, claridad, disposición y estructura de los y el grado de actualización.

Se han recibido un total de 2 respuestas. La participación se distribuye entre los siguientes colectivos: PDI (1), ESTUDIANTE (1). En cuanto a la titulación las respuestas se reparten en: Grado en Nutrición Humana y Dietética (1) y Grado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (1).

Los indicadores se han valorado en una escala de 1 a 5, siendo 5 el valor más alto. A continuación, se presentan las calificaciones promedio y el número de valoraciones iguales o inferiores a 3.

- Accesibilidad a la información buscada
- Claridad de la información
- Disposición y estructura de la página web
- Actualización de la información:
- Valoración global de la página web

La valoración global obtenida ha sido de 3,5.

En los formularios recibidos no se han recogido sugerencias o propuestas de mejora.

3.1. Evaluación y conclusiones de los resultados obtenidos

Los resultados del formulario reflejan una valoración global moderadamente positiva. No obstante, la muestra disponible es reducida, por lo que se recomienda reforzar la difusión del formulario y mantener un seguimiento periódico de los contenidos más sensibles a cambios entre cursos.

3.2. Reorganización y actualización de la página web

Durante el curso 2024–2025, la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte ha llevado a cabo una reorganización y actualización continuada de contenidos en su web institucional, orientada a mejorar la localización de la información, garantizar la vigencia de los contenidos y reforzar la claridad de los apartados más consultados por la comunidad universitaria. Este proceso se ha apoyado en un registro de actuaciones internas vinculadas a necesidades detectadas y a comunicaciones recibidas, con un total de 146 actuaciones registradas entre 01/09/2024 y 31/08/2025, concentrándose especialmente en periodos clave del calendario académico (p. ej., octubre, enero y marzo).

La reorganización se ha focalizado principalmente en contenidos académicos y administrativos de alta demanda, dando prioridad a la actualización y ordenación de información crítica como horarios, calendarios y exámenes, así como a la estabilidad de contenidos recurrentes que requieren revisión entre cursos (admisión, becas y movilidad). En paralelo, se han reforzado apartados de soporte informativo y gobernanza (actas, comisiones u órganos), contribuyendo a una web más coherente y navegable.

Principales líneas de reorganización y actualización:

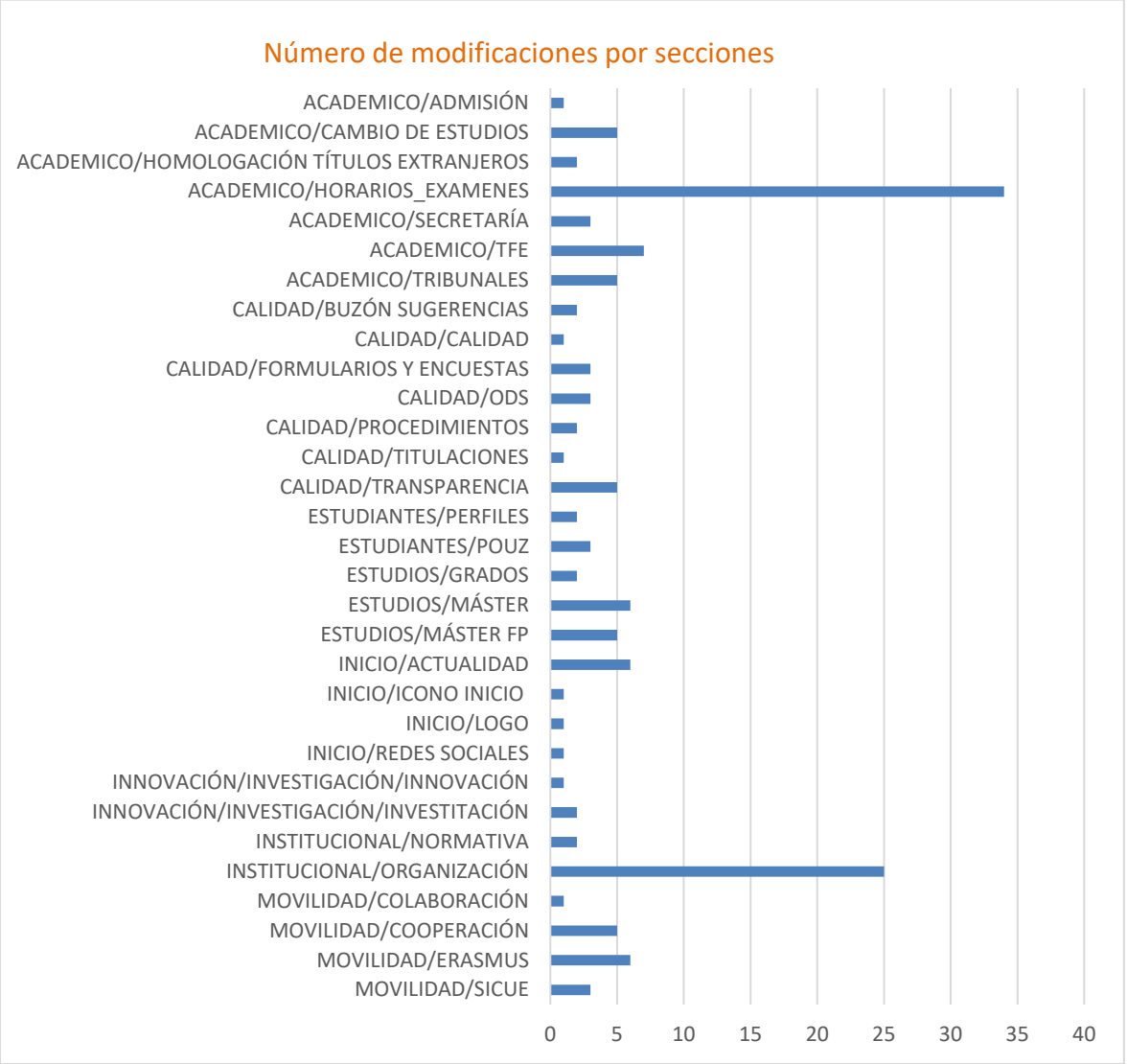
- Horarios y exámenes: revisión y publicación sistemática de horarios, calendarios y cabeceras/estructuras de acceso, con especial intensidad al inicio de curso y en periodos de evaluación.
- Órganos y comisiones: incorporación/actualización de documentación institucional (p. ej., actas), mejorando la trazabilidad y el acceso.
- TFG/TFM: publicación y actualización de fechas de defensa y contenidos relacionados (procedimientos, convocatorias y referencias).
- Movilidad Erasmus: actualización de convocatorias y contenidos de movilidad (Erasmus/SICUE), priorizando la vigencia de enlaces y documentos para evitar pérdidas de información entre cursos.
- Información general y campañas: publicación de avisos y contenidos de acompañamiento al estudiantado (p. ej., acciones de acogida y recursos como “Modo Unizar”)
- Información sobre el máster universitario y de formación permanente: revisión y actualización de la información sobre el proceso

En conjunto, la reorganización persigue consolidar un entorno web más intuitivo, actualizado y funcional, reduciendo la dispersión de información y facilitando el acceso a contenidos clave en momentos de alta demanda. Además, las actuaciones realizadas refuerzan la mejora continua del sitio mediante una lógica de revisión periódica, especialmente en contenidos con alta caducidad y cambios entre cursos académicos.

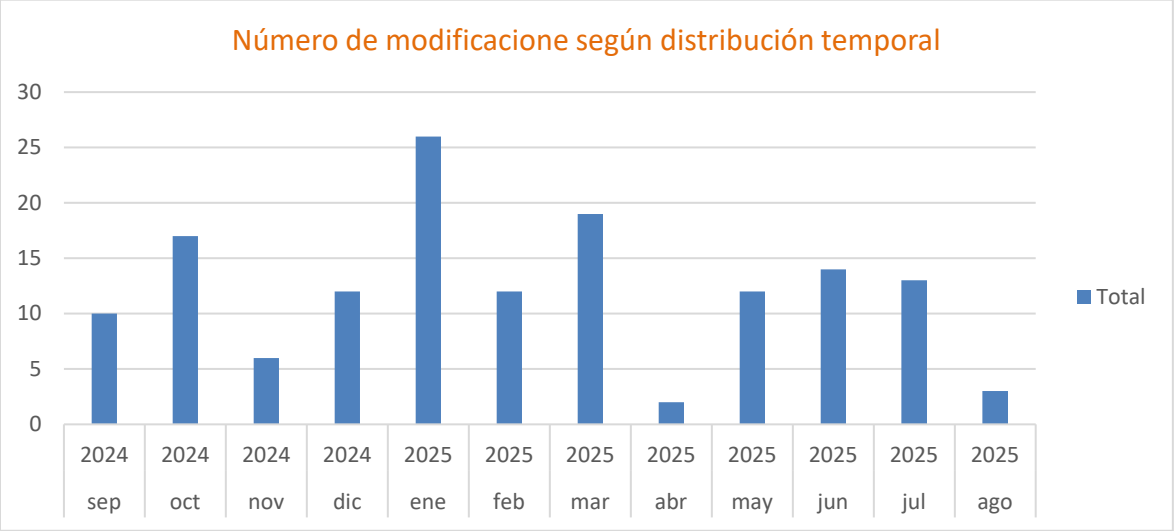
Atendiendo a la tipología de las actuaciones registradas, destacan las siguientes líneas de trabajo: Horarios y exámenes: 34; Órganos/comisiones: 25; TFG/TFM: 7; Movilidad/Erasmus: 6; Información general: 6; Máster Universitario: 6.

La distribución temporal evidencia picos de actualización que coinciden con momentos clave del calendario académico, especialmente al inicio y al final de los semestres. Destaca el mes de enero (26), con la publicación de diversos ajustes en horarios y calendarios para garantizar una formación de calidad y acorde con la satisfacción del estudiantado y del profesorado, se actualiza la información sobre TFE y programas de movilidad, y se incorporan mejoras en la sección de Calidad.

En segundo lugar, sobresale el mes de marzo (19), que concentra el inicio de los procesos de cambio de estudios, la difusión de nueva información sobre movilidad, el comienzo del proceso de admisión a Máster Universitario y la actualización de procedimientos en la sección de Calidad.



*El gráfico muestra el **número de actuaciones registradas en la página web** durante el **curso 2024–2025**, agrupadas por **temática**. Cada barra horizontal representa una categoría y su longitud indica cuántas actualizaciones/acciones se realizaron en ese ámbito.



*El gráfico muestra el **número de actuaciones registradas en la página web** durante el **curso 2024–2025**, agrupadas por **fecha de realización**. Cada barra horizontal representa el mes y año de introducción en la página web y su longitud indica cuántas actualizaciones/acciones se realizaron en ese fecha.

Acciones Propuestas

En función del análisis y con el fin de reforzar la mejora continua, se recomienda:

- Consolidar un registro único y trazable de quejas/sugerencias y de las acciones asociadas (fecha, responsable, estado), para facilitar el seguimiento.
- Revisar periódicamente enlaces y contenidos con alta caducidad (movilidad, becas y admisión), priorizando los cambios entre cursos.
- Mantener un calendario de actualización de horarios y exámenes por titulaciones y publicar avisos de cambios relevantes en formatos fácilmente localizables.

3.3. Incorporaciones de nueva creación

3.4. Creación de espacios web por colectivos (acción SIGC-1.4.7 / A_006)

En el marco de la acción A_006 del Plan de acción y mejora de los servicios y la acción SIGC-1.4.7 del Programa de actuación de la Facultad (recopilar información sobre necesidades de los usuarios de la web mediante el formulario de valoración y sugerencias), el 01/10/2025 se incorporaron en la página de inicio tres espacios específicos orientados a mejorar el acceso a la información según el perfil de usuario: Estudiantes, PDI y PTGAS. Estos portales se han concebido como puntos de entrada de referencia, con información organizada por necesidades frecuentes y una sección lateral de accesos directos a recursos de uso habitual.

De forma resumida, los espacios incluyen:

- Estudiantes: información para nuevo ingreso, trámites administrativos, consulta de expediente, formación, actividades culturales y deportivas, alojamiento y órganos de representación estudiantil.
- PDI: orientaciones para nuevo PDI, gestión académica, modelos e impresos, formación e investigación, y accesos directos a recursos de uso frecuente.
- PTGAS: manual de bienvenida, gestión académica, control horario, formación, carrera horizontal profesional y evaluación del desempeño, además de accesos directos.

Asimismo, esta actuación se acompañó de una solicitud de participación dirigida a cada colectivo para recoger sugerencias de contenidos y mejoras a través del formulario de valoración y sugerencias de la web, reforzando el enfoque de mejora continua basado en la experiencia de usuario.

3.5. Creación de una página única para la publicación de la información de los Trabajo Fin de Estudios

Con el propósito de centralizar y organizar la información relativa a los Trabajos Fin de Estudios (TFE), que hasta ahora se encontraba distribuida y de manera repetitiva en cada una de las secciones de cada titulación, se ha habilitado un apartado específico dentro del área Académica de la página web, dedicado exclusivamente a los TFE. Este nuevo espacio permite reunir en un único lugar toda la normativa y la documentación común, e incorpora además un subapartado con la información específica de TFE correspondiente a cada una de las titulaciones.

La información que incluye es la siguiente:

- Normativa
    - Normativa TFE Universidad de Zaragoza, Normativa TFE Facultad Ciencias de la Salud y del Deporte, Normativa Defensa telemática de los Trabajos Fin de Grado y

Trabajos Fin de Máster, Modificación Resolución Defensa telemática por Resolución de 17 de enero de 2023 defensa telemática TFG y TFM, Normativa Defensa condicionada Trabajo Fin de Estudios (movilidad) Y Procedimiento PRC002 Elaboración evaluación y gestión de los Trabajos Fin de Estudios.

  - Disposiciones específicas e impresos a cumplimentar por la dirección del trabajo y el tribunal para la defensa de TFE.
- Documentación común para la presentación y defensa de los TFE.
- Información establecida sobre TFE para cada curso académico.

La centralización de la información en un único espacio contribuye a un entorno web más intuitivo y eficiente, minimiza la duplicación de contenidos y optimiza la gestión y actualización de la documentación.

4. Conclusiones

En continuidad con los cursos precedentes, el proceso de actualización y mejora del web realizado tanto a través de las necesidades comunicadas por las personas responsables de cada área, como por las respuestas recibidas de los formularios online, se ha ido consolidando como un canal directo de comunicación para identificar incidencias, recoger sugerencias y priorizar mejoras. En comparación con el curso anterior, se aprecia una evolución desde observaciones más generales (navegación/actualización) hacia peticiones más concretas y operativas, vinculadas a enlaces específicos, localización de información y simplificación de trámites.

Los formularios han sido utilizados por distintos colectivos, principalmente estudiantado y personal docente e investigador, y han permitido orientar ajustes y reorganizaciones en apartados clave de la web, especialmente en el área de Calidad y en la gestión de formularios (unificación, visibilidad y claridad de uso).

Aspectos negativos identificados (tendencias 2024-2025):

- Necesidad de mejorar la actualización y consistencia de determinados contenidos (especialmente aquellos que cambian con frecuencia).
- Incidencias puntuales relacionadas con enlaces o accesos a información concreta (p. ej., apartados con recursos externos o documentación enlazada).
- Demanda de una estructura más clara para localizar procedimientos y documentación institucional (especialmente en Calidad).
- Necesidad de hacer más evidente “dónde hay que ir” para resolver gestiones frecuentes (consultas recurrentes, trámites y contacto).

Sugerencias de mejora (propuestas más recurrentes):

- Reorganizar y jerarquizar el contenido para reducir clics y facilitar la localización de información (menús más intuitivos y accesos directos).
- Centralizar y simplificar los formularios (evitar duplicidades, aclarar finalidad de cada uno y mejorar su visibilidad).
- Incorporar mejoras en el apartado de Calidad: acceso más directo a informes, indicadores, documentación y resultados, con estructura por curso cuando aplique.
- Reforzar la revisión periódica de enlaces y contenidos sensibles a cambios (para evitar información desactualizada o rutas confusas).