

Informe de seguimiento de la carta de servicios

# UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DE DEL VICERRECTORADO DE HUESCA

<b>Informe de seguimiento nº</b>	<b>2</b>
<b>Correspondiente al periodo:</b>	2021
<b>Fecha del informe:</b>	26/01/2022
<b>Fecha del último informe:</b>	19/11/2020

## 0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	7,6 respectivamente
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	23/11/2021 Y 26/012022 ( se realizan actas)

## 1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Atención amable y profesional	Nº de quejas recibidas sobre la atención del personal	Menos de dos quejas al mes	0/ ninguna queja recibida	Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca 
	Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo	Porcentaje de solicitudes atendidas	99%	95%	Secretaria de órganos unipersonales. La desviación es debida a la espera en la resolución de la consulta realiza al órgano pertinente para decidir si procede o no enviar un correo a listas de PDI, PAS o estudiantes 
	Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas	Fecha de la última actualización no superior a un año	Al menos una revisión/actualización anual	1	Jefe de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca. Técnico de relaciones internacionales del Vicerrectorado de Huesca. 
REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a sus asiento en registro	100%	100%	Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca  Jefa de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca.

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
					
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA	Difundir la información recibida en un plazo máximo de 1 día laborable	Porcentaje de difusiones realizadas en el plazo indicado	90%	90%	Técnico de relaciones internacionales del Vicerrectorado de Huesca 
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA	Gestión de la solicitud de cita previa en el día	Porcentaje de citas gestionadas en el día.	100%	100%	Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca Jefa de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca 
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA	CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO				
	Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	Número de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento	0	0	Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca. Personal de conserjería del Vicerrectorado de Huesca 
	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.	Número de días que excede en 3 horas	Menos de 2 días/mes	Ningún día al mes excede en 3 horas 0	Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca Oficiales de distribución y reparto del Vicerrectorado de Huesca. 

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
<b>INSTALACIONES DEPORTIVAS</b>					
	Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase	Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma	98%	100%	Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca Oficiales de instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca 
	Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto	Publicar en plazo	100%	100%	Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca 
<b>ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN</b>					
	Elaboración y envío de notas informativas de un media mínima de 2 notas semanales	Media de notas informativas semanales	105 notas informativas al año	215notas	Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca. 
	Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año.	Número de agendas mensuales elaboradas anualmente	11 agendas/año	12agendas/año	Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca. 
<b>ACTIVIDADES DEPORTIVAS</b>					
	Tener disponible la TD para su recogida en un plazo máximo de 2 días laborales desde la notificación de su tramitación.	Porcentaje de Tarjetas de Deporte disponibles para su recogida en un plazo de 2 días laborables desde la notificación de su tramitación	95%	98%	Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. 
	Realizar la inscripción presencial en un acto único administrativa si el pago es con tarjeta de crédito/ débito	Porcentaje de inscripciones presenciales realizadas en un acto administrativo si el pago se realiza con tarjeta de crédito/débito	95%	100%	Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. 

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días laborales.	95%	95%	Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. 

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 14	93,33%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	6,66%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

En la unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado de Huesca no se ha recibido ninguna queja.

En cuanto a las sugerencias y felicitaciones en todo caso han sido verbales

## 3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Nueva versión carta de servicios	Actualización de la carta de servicios de la unidad y replanteamiento de los compromisos adquiridos	Miembros de la comisión de calidad de la unidad	1/02/2022	30/03/2022	Alta
Realizar Encuestas de satisfacción del servicio	A través de la aplicación ATENEA, realizar encuestas de satisfacción del servicio	Jefa de la unidad administrativa y de servicios y Jefa de negociado	1/02/2022	31/12/2022	Alta
Incorporar los ODS	Incorporar a la actividad de prestación de servicios de la unidad los ODS para dar cumplimiento a la agenda 2030	Todas las áreas	01/02/2022	30/01/2023	Media

## 4. Actualización de la Carta de servicios

Sería necesario una revisión y actualización de la carta de servicios de la unidad para añadir el área de audiovisuales y modificar la redacción de alguno de los compromisos.