

Informe de seguimiento de la carta de servicios

UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL VICERRECTORADO DE HUESCA

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	2022
Fecha del informe:	21/02/2023
Fecha del último informe:	26/01/2022



Universidad
Zaragoza

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
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	13/02/2023 y 21/02/2023 (se realiza acta)

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO				
Atención amable y profesional, manteniendo un nivel alto de satisfacción de los usuarios/as	El grado de satisfacción con la atención recibida	En la escala de satisfacción sobre 5, obtener un índice $\geq 3,5$	De abril de 2022 a enero de 2023. Se ha obtenido un índice de 4,98	
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%	100%.	
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	
REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA				
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%	
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%	
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				

Compromiso		Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
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		
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		
INSTALACIONES DEPORTIVAS					
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%		
Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto	Publicar en plazo	100%	100%		
MEDIOS AUDIOVISUALES					
Nº de talleres impartidos en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales	1 taller impartido en cada uno los centros atendidos por el técnico	Al menos 1 taller impartido en cada uno de los centros atendidos por el técnico.	1 taller en cada uno de los centros		
Revisiones en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales	Número de revisiones realizadas	Al menos tres revisiones anuales en cada uno de los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales	3 revisiones en cada uno de los centros		
SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA					
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN					
Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año.	Número de agendas mensuales elaboradas anualmente	100%	100%		
ACTIVIDADES DEPORTIVAS					

Compromiso		Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Nivel de satisfacción de los usuarios con los programas en lo que participa	Net Promoter Score (NPS)	Conseguir un NPS superior a 50 en cada uno de los programas desarrollados	NPS>50puntos en cada uno de los programas desarrollados. Se han desarrollado 5 programas.		

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 13	100
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

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

Las sugerencias en todo caso han sido verbales. Y en cuanto a las felicitaciones han sido verbales e Incluso alguna de ellas ha sido realizada a través de la aplicación de encuestas Atenea.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios que se mantienen en la plataforma Atenea han proporcionado datos muy favorables, que superan ampliamente los estándares de calidad fijados.

El resumen de las mismas es:

Encuesta	Nº. RESPUESTAS	Valor medio	Valor $\geq 3,5$	
atención recibida en el S.A.D. del Campus de Huesca	4	5	100%	
satisfacción con la atención recibida en Secretaría	103	4,98	100%	
Encuesta	Nº. RESPUESTAS	Valor medio	NPS>50	
Satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas ofertados	Rutas senderistas +55	112	90	100%
	Deporte y salud +55	12	83	
	Unizar en Forma	8	100	
	Profesionales Saludables	6	67	
	Escuelas deportivas	3	100	

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Insistir con el compromiso de los ODS	Continuar con la incorporación a la actividad de prestación de servicios de la unidad los ODS para dar cumplimiento a la agenda 2030	Todas las áreas	01/02/2023	30/01/2024	Baja
Mejorar el seguimiento de reclamaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias	Implementar un sistema de archivo, análisis y seguimiento de los mensajes que contengan felicitaciones, quejas, reclamaciones o sugerencias, que entren al margen del procedimiento establecido (correos, encuestas,)	Todas las áreas	01/02/2023	30/01/2024	Baja

4. Actualización de la Carta de servicios

Una vez revisada la carta de servicios de la unidad no vemos necesario actualizarla.