

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 06/03/2024	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 2.2		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 06/03/2024	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 2.2		

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	19/02/2024; 29/02/2024; 06/03/2024

1. Observaciones y conclusiones

La Comisión ve la necesidad de actualizar la Carta de Servicios en algunos temas, siguiendo las sugerencias del Técnico de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, condensando la información con el objetivo de reducir la relación de servicios prestados y revisando la normativa y los compromisos con sus indicadores, adaptándolos a JUNO.

2. Tabla de indicadores



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s001 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y/o telemática, resolviendo las cuestiones planteadas y orientándolos sobre dónde pueden atenderlos, en caso de no ser competencia de nuestra unidad.	c001 Atención amable y profesional manteniendo un nivel alto de satisfacción de los usuarios/as			ic001 El grado de satisfacción con la atención recibida	en la escala de satisfacción sobre 5, obtener un índice igual o mayor a 3,5	4,98	
s005 Mantenimiento y actualización de listas electrónicas utilizadas como herramienta de información para todo el Campus	c002 Dar respuesta a las solicitudes recibidas en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.			ic002 porcentaje de solicitudes atendidas	99%	100%	
s006 Publicación en la página web del campus información actualizada relativa a actividades deportivas, culturales, información relativa al Centro de lenguas modernas en Huesca, becas de apoyo en la unidad, etc.	c003 Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas			ic003 Fecha de la última actualización no superior a un año	al menos una revisión/actualización anual	1	 En un área no se ha actualizado , ya que simplemente es presentación del servicio
s007 Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.	c004 Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro			ic004 Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro	100%	100	
s024 Gestión de cita previa a través de Heraldo	c005 Gestión de la solicitud en el día			ic005 Porcentaje de citas gestionadas en el día	100%	100%	
s040 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.	c006 Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	 		ic006 Numero de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento.	0	0	
s044 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Recogida y Reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.	c007 Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.			ic007 Número de días que excede en 3 horas.	menos de 2 días	0	
s047 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.	c009 Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.			ic009 Publicar en plazo.	100%	100%	
s048 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.	c008 Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.			ic008 Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma.	98%	98%	 Hay que tener en cuenta que a veces por causas externas no se puede cumplir este objetivo, ya que la solicitud no se entrega en el tiempo establecido.



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s063 MEDIOS AUDIOVISUALES El área de medios audiovisuales en el Vicerrectorado de Huesca atiende a la Escuela Politécnica Superior, a la Facultad de Empresa y Gestión Pública y a la Unidad administrativa del Vicerrectorado de Huesca. Los servicios principales que presta a estas unidades son: Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.	c011 Revisiones en los centros atendidos por el Técnico de medios audiovisuales.			ic011 Número de revisiones realizadas.	al menos tres revisiones en cada centro atendido por el Técnico de medios audiovisuales.	3 revisiones en cada uno de los centros	
s064 MEDIOS AUDIOVISUALES El área de medios audiovisuales en el Vicerrectorado de Huesca atiende a la Escuela Politécnica Superior, a la Facultad de Empresa y Gestión Pública y a la Unidad administrativa del Vicerrectorado de Huesca. Los servicios principales que presta a estas unidades son: Taller recordatorio instalación y manejo equipos audiovisuales personal conserjería.	c010 Impartición de talleres en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.			ic010 N° de talleres impartidos en cada uno de los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.	Al menos 1 taller impartido en cada uno de los centros atendidos por el téc. de medios audiovisuales.	1 taller en cada una de los centros	
s065 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: GESTIÓN CULTURAL: Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.	c012 Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año			ic012 Número de agendas mensuales elaboradas anualmente.	11	100%	
s078 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Planificación, implementación y evaluación de la oferta de actividades deportivas para el campus de Huesca: actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas, eventos y competiciones.	c013 Nivel de satisfacción de los usuarios con los programas en los que participan.			ic013 Net Promoter Score (NPS)	conseguir un NPS superior a 50 en cada uno de los programas desarrollados.	Un NPS superior a 50 en cada uno de los programas desarrollados.	 Se han desarrollado 7 programas

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 12	92,31 %
	Compromisos en curso	Nº 0	0,00 %
	Compromisos pendientes	Nº 1	7,69 %
	Compromisos desestimados	Nº 0	0,00 %

3. 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 hemos recibido algunas verbales, otras por escrito a nuestras direcciones de correo electrónico e incluso algunas de ellas han sido realizadas 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: Atención recibida en el S.A.D. del Campus de Huesca:

Nº de respuestas: 1

Valor medio: 5

Valor igual o mayor a 3,5: 100%

Se cumple el estándar de calidad (valor igual o superior a 3,5)

Encuesta: Satisfacción con la atención recibida en Secretaría:

Nº de respuestas: 92

Valor medio: 4,98

Valor igual o mayor a 3,5: 100%

Se cumple el estándar de calidad (valor igual o superior a 3,5)

Encuesta: Satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas ofertados

Relación de actividades:

Programa: UNIZAR en forma

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (7); segundo cuatrimestre (7)

Valor medio: Primer cuatrimestre (83): segundo cuatrimestre (86)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Actividades dirigidas + 55

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (20); segundo cuatrimestre (18)

Valor medio: Primer cuatrimestre (74): segundo cuatrimestre (100)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Rutas senderistas + 55

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (72); segundo cuatrimestre (25)

Valor medio: Primer cuatrimestre (80): segundo cuatrimestre (84)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Profesiones saludables

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (7); segundo cuatrimestre (3)

Valor medio: Primer cuatrimestre (100): segundo cuatrimestre (100)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Escuelas deportivas

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (4); segundo cuatrimestre (0)

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 06/03/2024	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 2.2		

Valor medio: Primer cuatrimestre (100):
NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Eventos deportivos (son anuales)
Nº respuestas: 81
Valor medio: 97
NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: Competiciones (son anuales)
Nº respuestas: 99
Valor medio: 83
NPS igual o mayor a 50: 100%

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Simplificar y unificar los servicios para que la información resulte más manejable para el usuario	Carta de servicios
am002 Reforzar los canales de comunicación con los usuarios para una mejor difusión de las encuestas de satisfacción teniendo en cuenta la reducción de la atención presencial y el aumento de la atención por vía telefónica y por correo electrónico	Plan de actuación y mejora
am003 Insistir con el profesorado en la importancia de cumplir los plazos marcados en la normativa de préstamo de material docente para que el alumnado no se vea afectado.	Plan de actuación y mejora
am005 Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas, aumentando las revisiones y mejorando la apariencia y la accesibilidad de la información	Carta de servicios
am004 Hacer el seguimiento de mejora de reparto con el servicio externo para poder cumplir los compromisos adquiridos	Plan de actuación y mejora
am006 Dar respuesta a las solicitudes de las listas de distribución recibidas en el plazo máximo de 1 día laborable, salvo que su autorización requiera de informe externo, en cuyo caso el plazo será de 3 días laborables.	Carta de servicios
am007 Ampliar los procedimientos de presentación de sugerencias y quejas, teniendo en cuenta la importancia de la figura de el/la Defensor/a Universitario/a y la existencia de órganos colegiados	Carta de servicios

5. Actualización de la Carta de servicios

La Comisión considera necesaria la actualización de la Carta de Servicios en algunos temas, siguiendo las sugerencias del Técnico de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, condensando la información con el objetivo de reducir la relación de servicios prestados y revisando la normativa y los compromisos con sus indicadores, adaptándolos a JUNO. Siguiendo estas premisas, a lo largo del mes de marzo la Comisión se reunirá para comenzar la revisión y actualización de la Carta de Servicios.