

 Universidad Zaragoza 1474	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 27/02/2025	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca 1542 Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: 2.3		

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: 27/02/2025	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: 2.3		

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	2
Fechas de celebración de las reuniones	21-02-2025, 26-02-2025

1. Observaciones y conclusiones

Del resultado del informe se aprecia que no se ha cumplido 1 compromiso. Para dar cumplimiento a dicho compromiso, la Comisión se compromete a poner en marcha la aplicación Matomo para consultar los datos estadísticos.

También hay un compromiso en vías de cumplimiento, en el que los plazos no se han podido cumplir por cuestiones de agenda.

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 4	4,95	
s004 Mantenimiento y actualización de listas de distribución utilizadas como herramienta de información para todo el Campus de Huesca.	c002 Dar respuesta a las solicitudes de distribución de listas recibidas en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.			ic002 porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido	99%	97,04	 De los 101 mensajes contestados, 2 se hacen fuera del plazo establecido
s005 Publicación en la página web del campus de la 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 dos revisiones/actualizaciones anuales	2	 En un área no se ha actualizado pues es simplemente una presentación del servicio.
	c013 Mantener la página web con contenidos atractivos y útiles para los usuarios			ic013 Número de visitas anuales recibidas en la página web	incremento del 2%	0	 debido a la migración de datos de la gestión drupal y a que no tenemos la aplicación Matomo no tenemos evidencias.
s006 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	
s026 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Tramitar la reserva de espacios. Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento.	c005 Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	 		ic005 Numero de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento.	0	0	
	c014 Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar sus óptimas condiciones y para un uso sostenible y responsable de los recursos.	 		ic014 Número de revisiones efectuadas por el personal correspondiente.	15 revisiones al mes	15	
s027 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: : Recogida y reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.	c006 Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.	 		ic006 Número de días que excede en 3 horas.	menos de 2 días al mes	0	
s030 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.	c007 Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.			ic007 Publicar en plazo.	100%	100%	
s031 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.	c008 Tener preparado el material docente, si es solicitado según normativa, con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.			ic008 Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma.	100%	100%	



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s036 MEDIOS AUDIOVISUALES Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.	c009 Revisiones en los centros atendidos por el Técnico de medios audiovisuales.			ic009 Número de revisiones realizadas.	al menos tres revisiones (una por cuatrimestre) en cada centro atendido por el Téc. M. A.	4 revisiones en cada uno de los centros	● revisiones en enero, abril, agosto y noviembre 2024
s037 MEDIOS AUDIOVISUALES: Taller recordatorio sobre la instalación y el manejo de los equipos audiovisuales para el personal de Conserjería.	c010 Impartición de talleres en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.			ic010 Nº 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 impartido en cada uno de los centros	●
s038 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: GESTIÓN CULTURAL: Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.	c011 Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año			ic011 Número de agendas mensuales elaboradas anualmente.	11	11	●
s041 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Atención a los usuarios. 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.	c012 Alto nivel de satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas en los que participan.			ic012 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
s046 Gestión de objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	c015 Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible	 		ic015 Número de acciones realizadas igual o superior a 3	mantener o aumentar el número de acciones	número de acciones realizadas igual o superior a 3	● se han mantenido el número de acciones que se venían haciendo y se han aumentado en 3 el número de acciones nuevas.

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 13	86,67 %
	Compromisos en curso	Nº 1	6,67 %
	Compromisos pendientes	Nº 1	6,67 %
	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 se ha recibido 1 queja que se ha contestado en tiempo y forma.

En cuanto a las felicitaciones/agradecimientos hemos recibido varias en los diferentes servicios del Vicerrectorado; 4 por escrito a nuestras direcciones de correo electrónico, varias incluidas en los formularios de las encuestas del Servicio de Actividades Deportivas del Campus de Huesca y otras 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: **Satisfacción con la atención recibida en Secretaría:**

Nº de respuestas: 196

Valor medio: 4,95

Valor igual o mayor a 4: 100%

Se cumple el estándar de calidad (valor igual o superior a 4)

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 (12)

Valor medio: Primer cuatrimestre (83); segundo cuatrimestre (100)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: **Actividades dirigidas + 55**

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (20); segundo cuatrimestre (24)

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 (26)

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 (8)

Valor medio: Primer cuatrimestre (100); segundo cuatrimestre (67)

NPS igual o mayor a 50: 100%

Programa: **Escuelas deportivas**

Nº respuestas: Primer cuatrimestre (4);

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

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 27/02/2025	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: 2.3		

Valor medio: 83
NPS igual o mayor a 50: 100%

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 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
am002 Seguir insistiendo 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
am003 Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible	Carta de servicios

5. Actualización de la Carta de servicios

La carta de servicios fue validada por la Inspección General de Servicios el 3 de mayo de 2024, no habiéndose producido cambios relevantes que hagan necesaria ninguna actualización. Los resultados del informe de seguimiento tampoco reflejan que sea necesario realizar, por el momento, ninguna modificación.