

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	22-03-2022
Fecha del último informe:	22/07/2020



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	10
Nº de reuniones celebradas	3
Fechas de celebración de las reuniones	Año 2020: 18 diciembre Año 2021: 18 marzo Año 2022: 22 marzo

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Información y atención al usuario				
Fomentar el uso de la bicicleta y patinete eléctrico como medio de transporte para acceder a la Facultad, mediante 4 campañas informativas	Número de campañas realizadas	3 campañas	-	
Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca. Servicios y recursos; trato recibido	Encuesta de satisfacción	≥7 en media	Servicio y recursos: 8.2 Trato recibido: 9.3	
Fomentar el uso de Ayudica a todos los colectivos para la resolución de problemas	Porcentaje de solicitudes tramitadas mediante Ayudica, respecto al total	80%	100%	
Fomentar el uso de la fotocopiadora de conserjería como impresora principal para contribuir al consumo responsable despachos y otras áreas.	Número Usuarios	Δ20% en el número de usuarios	100%	
Gestión académica				
Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 4 días laborales desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	90%	63% (205solicitudes/130 en plazo) Días promedio 4,2	
Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	95%	67 % (151 solicitudes/107 en plazo)	
Gestión económica				

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 5 días, a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	95%	21% En el plazo de 6-7 días se ha alcanzado un 43%	 Ha habido retrasos por causas ajenas
Realizar el pago por servicios prestados o adquisiciones de bienes en la plazo máximo de 25 días desde la fecha de registro de las correspondientes facturas, siempre que exista disponibilidad presupuestaria	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	95%	100%	
Gestión de los recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia e investigación				
Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos.	Porcentaje de revisiones efectuadas en cada turno	95%	98%	
Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios realizadas en el plazo máximo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitudes de reserva contestadas en plazo	95%	99%	
Preparación de material docente solicitado por el PDI y estudiantes en tiempo y forma acordado	Porcentaje de material preparado	98%	100%	
Fomentar el uso Online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales y material deportivo, a través de la Web de la Universidad	Número de usuarios	Δ25% en el número de usuarios	Audiovisuales, estándar alcanzado al 100%. Material deportivo, estándar alcanzado al 100%	
Gestión de seguridad y salud				
Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención	Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por al UPRL con motivo de los simulacros de evacuación realizados	≤3 sugerencias	1 sugerencia	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 9	76 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 3	23 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	8 %

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Se han recibido dos quejas y una felicitación.

Quejas:

-En abril, una queja de una alumna en relación a que no había Biblioteca/Sala de estudio en el edificio de Odontología al haber destinado dicho espacio a Sala COVID. Se responde que se adapta el espacio, siguiendo las instrucciones de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, como Sala de Estudio con prioridad de Sala COVID.

-En noviembre, una queja en relación a la solicitud de devolución de precios públicos por anulación de matrícula. Se responde que una vez cerrada la remesa, se procedió a tramitar la solicitud de devolución de ingresos.

Felicitación:

- En mayo, una felicitación a los Técnicos de Medios Audiovisuales por su colaboración en tareas audiovisuales realizadas en el acto de celebración del Patrón de la Facultad de Empresa y Gestión Pública.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Replantear los compromisos cumplidos que no aportan información relevante.	Todas las Áreas	22/03/2022	31/03/2022	Alta
2	Revisar los compromisos que están en vía de cumplimiento y el no cumplido.	Todas las Áreas	22/03/2022	31/03/2022	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

Los compromisos e indicadores que en el seguimiento de la Carta de Servicios no se han alcanzado o no se han podido llevar a cabo serán replanteados antes de finalizar el mes de marzo para la actualización de la Carta de Servicios. Dichos compromisos son:

- Fomentar el uso de la bicicleta y patinete eléctrico como medio de transporte para acceder a la Facultad, mediante 4 campañas informativas.

Se ha trabajado en cartelería y comunicaciones pero finalmente en el año 2021 no se pudo concretar las campañas. Se considera más operativo el hacer coincidir las campañas con los semestres académicos, dejando el número de campañas a realizar en dos.

Los compromisos e indicadores que en el seguimiento de la Carta de Servicios están en vías de cumplimiento serán analizados antes de finalizar el mes de marzo para la actualización de la Carta de Servicios. Dichos compromisos son:

-Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 4 días laborales desde la finalización del proceso.

El porcentaje de cumplimiento del compromiso es del 63% (205 solicitudes/130 en plazo). La desviación corresponde a los periodos de matrícula con una acumulación importante de tareas. No obstante, el promedio de días de incorporación al expediente es de 4,2 frente a los 4 días laborales reflejados en el compromiso.

- Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente.

El porcentaje de cumplimiento del compromiso es del 67% (151solicitudes/107 en plazo). La desviación corresponde a los periodos de matrícula y de acumulación importante de tareas, si bien el certificado de expedición del título y suplemento europeo al título (SET) se remite al alumno en 2 ó 3 días. Se plantea el revisar el compromiso incorporando esta mejora.

-Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 5 días, a partir del cierre de la remesa de domiciliación

El porcentaje de cumplimiento del compromiso es del 21%, si bien en el plazo de 6-7 días se ha alcanzado un 43%. La desviación del compromiso se debe principalmente a que las solicitudes no están debidamente cumplimentadas teniendo que reclamar el correcto cumplimiento de las solicitudes lo que genera una importante demora en el proceso. Se plantea la posibilidad de aumentar el plazo a 10 días con la finalidad de que haya más tiempo de cumplimentar las solicitudes.