



Destinatario:

Inspección General de Servicios
Área de Calidad y Mejora
Universidad de Zaragoza

Asunto: Cuadros de seguimiento y revisión Carta de Servicios ICE, 2019

Se adjuntan cuadros de seguimiento de la Carta de Servicios del Instituto de Ciencias de la Educación, así como acta de la segunda revisión de la misma, correspondientes a 2019.

Como ha habido modificación del equipo de trabajo como consecuencia de bajas e incorporaciones del personal del Centro, detallo a continuación los participantes actuales, y destaco el nuevo integrante:

Apellidos y nombre
Bosque Riba, M. Gemma
Cebollada Langa, María Rosa
Estepa Andrés, M. Milagros
Germes Andrés, Juan Manuel
Germes Andrés, José Luis
López Santos, Ernesto
Serrano García, Montserrat María del Castillo

Pedro Cerbuna 12/ 50009 Zaragoza
www.unizar.es

unizar.es

CSV: 421c04ca736cdb34fdb4b4d124aa27eb	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 1	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA GEMMA BOSQUE RIBA	Administradora del ICE	10/01/2020 14:07:00	



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/421c04ca736cdb34fdb4b4d124aa27eb>

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ICE: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN ACADÉMICA 2019

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADOR	FORMA Y FRECUENCIA PARA MEDIR EL INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Actualizar la información de la web del ICE una vez al mes	Nº de consultas de la web del ICE	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento: Técnico Informático ICE	2.000	2.067	1.423	1.356	1.275	1.601	1.711	1.036	358	1.498	2.091	1.618	1.069
	Publicar en iUnizar o listas de distribución los Programas de Formación, Jornadas, etc. del ICE	Nº de publicaciones en iUnizar o listas de distribución	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento: Secretaría ICE	4			2			3			-			1
	Responder a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles	Nº de quejas o sugerencias no contestadas en plazo	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento: Secretaría ICE	Ninguna			-			-			-			-
	Revisar Carta de Servicios y tríptico al menos una vez cada dos años	Nº de revisiones de la Carta de Servicios cada dos años	Cada 2 años registro en cuadro de seguimiento: Grupo Trabajo C.S	Una vez												

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADOR	FORMA Y FRECUENCIA PARA MEDIR EL INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
GESTIÓN ACADÉMICA	Publicar en la web del ICE los cursos al menos 15 días antes de finalizar el plazo de inscripción	Número de cursos publicados fuera de los 15 días antes de finalizar el plazo de inscripción.	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento: Técnico Informático ICE	10%			0%			0%			0%			0%
	Entrega de certificados de cursos realizados o solicitados en el plazo de una semana, una vez firmados	Número de certificados entregados fuera de plazo de una semana, una vez firmados	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento: Secretaría ICE	6			0			1			1			1
	Incentivar la participación de los alumnos mediante encuestas valorando los cursos para mejorar su calidad	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos presentados.	Una vez al año en cuadro de seguimiento: Secretaría ICE	70%												

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ICE : GESTIÓN ECONÓMICA 2019

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADOR	FORMA Y FRECUENCIA PARA MEDIR EL INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
GESTIÓN ECONOMICA	Facilitar datos a Secretaría ICE para que ésta tramite en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección y PAS de la UEZ para su gestión.	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento: Administrador ICE	Ninguna												0
	Pago proveedores en el plazo legal, si se dispone de fondos anticipados por el Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria	Nº de pagos fuera de plazo legal si se dispone de fondos anticipados	Cada tres meses registro en cuadro de seguimiento: Administrador ICE	Ninguna			0				0		0			

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL ICE : GESTIÓN DE PERSONAL 2019

SERVICIO PRESTADO	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADOR	FORMA Y FRECUENCIA PARA MEDIR EL INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	
GESTIÓN DE PERSONAL	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSoft o Control Horario, e incidencias del PAS de la UEZ	Nº de quejas relativas a gestión de personal del PAS de la UEZ	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento: Administrador ICE	Ninguna													0
	Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales, los partes médicos del PAS de la UEZ	Nº de veces no tramitados en plazo, los partes médicos del PAS de la UEZ	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento: Administrador ICE	Ninguna													