

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA UEZ: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN ACADÉMICA 2018

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 de la UEZ una vez al mes	Nº de consultas de la web de la UEZ	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento: PAS UEZ	25.000	4295	4469	4373	3694	4616	3269	2194	2080	5420	8505	6722	3788	
	Publicar en iUnizar los eventos más importantes a realizar por la UEZ	Nº de publicaciones en iUnizar	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento: PAS UEZ	25	0	5	7	0	7	2	0	0	1	7	0	0	
	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: PAS UEZ	Ninguna			0			0			0				0
	Revisar la 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													
GESTIÓN ACADÉMICA	Publicar en la web de la UEZ el programa de cada asignatura una semana antes de empezar	Porcentaje de programas de asignaturas no publicados en el plazo de una semana antes de comenzar	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento: PAS UEZ	30%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Facilitar el pago de matrícula mediante datáfono en la sede de Zaragoza	Porcentaje de alumnos de Zaragoza que han realizado el pago de matrícula mediante datáfono	Una vez al año en cuadro de seguimiento: PAS UEZ	80%													98,3%
	Incentivar la participación de los alumnos contestando las encuestas de valoración	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	Una vez al año en cuadro de seguimiento: PAS UEZ	70%													

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA UEZ: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y GESTIÓN ACADÉMICA 2018

Cambia el Artículo 71 del Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, de 18 de marzo de 2014

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA UEZ : GESTIÓN ECONÓMICA 2018

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: PAS UEZ	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 DE LA UEZ : GESTIÓN DE PERSONAL 2018

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													