

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Universidad de la Experiencia de Zaragoza




Informe de seguimiento nº	6
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	04/03/2021
Fecha del último informe:	22/01/2020



1. Tabla de indicadores

tipo	Compromiso	Indicador	Estandar de calidad	Datos periodo del informe 2020	Observaciones
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	25.000	Total anual 86.279 consultas	Se ha superado en mucho, por ser toda la docencia online
	Publicar en iUnizar los eventos más importantes a realizar por la UEZ	Nº de publicaciones en iUnizar	25	6	También por el tema de la pandemia, no se han podido realizar más eventos
	Responder a quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles	Nº de quejas o sugerencias no contestadas en plazo	Ninguna	0	No se han producido quejas o sugerencias
	Revisar Carta de Servicios y tríptico al menos una vez cada dos años	Nº de revisiones de la C.S. Cada 2 años	Una vez	0	La revisión bianual se hizo a finales de 2019
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	30%	0	
	Facilitar el pago de matrícula mediante datáfono en la sede de Zaragoza	Porcentaje de alumnos que han realizado el pago de matrícula mediante datáfono	80%	100%	Se han realizado todos los pagos por transferencia, por no poder usar el datáfono, por tema covid
	Incentivar la participación de los alumnos contestando las encuestas de valoración	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	70%	48,70%	Ha bajado por no haber clases presenciales
GESTIÓN ECONÓMICA	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	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	Ninguna	0	
GESTIÓN DE PERSONAL	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSoft o Control Horario, de incidencias del PAS de la UEZ	Nº de quejas relativas a gestión de personal del PAS de la UEZ	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	Ninguna	0	Hay que tener en cuenta que desde el inicio de pandemia, los partes médicos los remite la S.S. directamente a la Universidad

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 8	% 72,73
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	% 9,09
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	% 18,18

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el año 2020 no se han producido sugerencia, quejas o felicitaciones.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Incentivar participación del alumnado	Recordar al Profesorado la necesidad de las encuestas para su traslado al alumnado	Administrativo UEZ	Febrero 2021	Hasta fin de curso	Alta
Establecer nueva vía de comunicación mediante whatsapp	Nuevo teléfono institucional para comunicación con los alumnos, como apoyo para todos los procesos de matrícula, etc.	Administrativo UEZ	Desde principio de curso 20/21	Todo el año	Alta
Matriculación de forma online	Fijar la matriculación online como único modo de realizarla, evitando la presencia física y dando mayor agilidad en esta gestión	PAS UEZ	Desde principio de curso 20/21	Todo el año	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

- En el apartado de Normas de carácter general, añadir la Ley de Procedimiento Administrativo común 39/2015 como Derechos de los usuarios.
- En el compromiso e indicador de facilitar al alumnado el pago de matrícula mediante datáfono, cambiar por “transferencia”.
- Eliminar el compromiso e indicador de “Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales, los partes médicos del PAS de la UEZ, si se sigue con el sistema actual de envío directo a la Universidad.

Según el compromiso establecido en la Carta de Servicios de la Universidad de la Experiencia de Zaragoza, su revisión será cada dos años, dicho plazo se cumple de nuevo a final de 2021 pero se intentará pasarla al nuevo formato.