

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Universidad de la Experiencia de Zaragoza

Informe de seguimiento nº	7
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	04/03/2022
Fecha del último informe:	04/03/2021






1542

Universidad
Zaragoza

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 94.990consultas	Se ha superado en mucho, por ser gran parte de la docencia online
	Publicar en iUnizar los eventos más importantes a realizar por la UEZ	Nº de publicaciones en iUnizar	25	14	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	En vía de cumplimiento
GESTIÓN ACADÉMICA	Publicar en moodle el programa de cada asignatura, una semana antes de empezar.	Porcentaje de publicación en moodle del programa de cada asignatura, una semana antes de empezar.	30%	0	100%
	Facilitar e informar del pago de matrícula mediante transferencia por anulación de datáfono	Porcentaje de alumnos que han realizado el pago de matrícula mediante transferencia	100%	100%	Se han realizado todos los pagos por transferencia ya que se ha anulado el datáfono
	Incentivar la participación de los alumnos contestando las encuestas de valoración	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	70%	34,90%	Ha bajado ser parte del año online, desde el curso 2021/2022 vuelven a ser 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	Vuelve a haber partes en formato papel

Cuadro resumen:

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

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el año 2021 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	Enero 2021	Hasta fin de año	Alta
Publicar en Moodle el detalle de cada asignatura	Facilitando así la información a cada alumno según las asignaturas a realizar	Administrativo UEZ	Desde principio de curso 21/22	Todo el año	Alta
Posibilidad de que el alumno elija curso online o presencial	Facilitando así la matrícula de personas que no pueden hacerlo de forma presencial, por diferentes motivos	Administrativo UEZ	Desde principio de curso 21/22	Todo el año	Alta

4. Actualización de la Carta de servicios

Se ha revisado la carta de servicios y se ha modificado lo siguiente:

- En el apartado de objetivos y fines del Centro prestador de los servicios objeto de la carta, se ha añadido el punto 2.3 Valores, en el que se hace referencia a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- Compromiso de “publicar en la web de la UEZ el programa de cada asignatura, una semana antes de empezar” por el de “Publicar en Moodle el programa de cada asignatura, una semana antes de empezar”.
- Compromiso de “Facilitar el pago de matrícula mediante transferencia” por el de “Facilitar e informar del pago de matrícula mediante transferencia por anulación de datáfono”
- Vuelve a estar vigente el compromiso de “Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales, los partes médicos del PAS de la UEZ, si llegan en formato papel”.