

Informe de seguimiento de la carta de servicios




UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DE DEL VICERRECTORADO DE HUESCA

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	19/11/2020
Fecha del último informe:	

1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
ADMINISTRACIÓN	Atención amable y profesional en la atención presencial y telefónica	Nº de quejas recibidas sobre la atención del personal	Seguimiento	0	No se han recibido ninguna queja al respecto
	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del registro auxiliar en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro	100%	100%	Estándar alcanzado; se cumple los objetivos
	Tramitar al MECD antes del 30 de diciembre de cada año, las solicitudes	Número de solicitudes de becarios no tramitadas	100%	0	Estándar alcanzado; se cumple los objetivos
	Tramitar secc. becas las solicitudes de beca en el plazo indicado	Número de solicitudes de becarios no tramitadas	100%	0	Estándar alcanzado; se cumple los objetivos
CONSERJERÍA	Garantizar la preparación de los espacios y equipamiento en condiciones de uso antes de cada actividad	Nº de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento	100%	0	No se ha recibido ninguna queja
	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Nº de partes de mantenimiento tramitados. Nº de revisiones efectuadas	Seguimiento Seguimiento	100% 100%	Se han realizado el seguimiento de los partes tramitados
	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un máximo de 2 horas después de la recepción	Nº de días que excede en 2 horas	Seguimiento	95%	5 días que excede de 2 horas después de la recepción por causas ajenas al servicio.
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN	Elaborar una agenda cultural mensual (excepto el mes de agosto)	Nº de meses que se ha realizado la agenda	100%	110%	Se ha realizado los 12 meses del año
	Enviar al boletín lunizar las noticias correspondientes al Campus de Huesca, los días laborables	Nº de días laborables que se envía el boletín	Seguimiento	100%	Habría que modificar el indicador ya que hay días que se pueden enviar más de una nota informativa y otros días en cambio no hay notas informativas que enviar
ACTIVIDADES DEPORTIVAS	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en plazo	95%	100%	100%
	Entregar la tarjeta de deporte en un plazo máximo de dos días desde su solicitud	Porcentaje de tarjetas de deporte entregadas en plazo	95%	50%	50% El compromiso debería modificar su redacción a: Tener disponible la tarjeta de deporte para su recogida en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud El indicador se adaptaría a: Porcentaje de tarjetas de deporte no disponibles para su recogida en un plazo de 5 días
	Realizar la inscripción presencial en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones en un único acto administrativo si el pago es con tarjeta de crédito o débito.	Porcentaje de inscripciones presenciales realizadas en más de un acto administrativo que sean imputables al SAD	90%	100%	Se realiza el 100%
INSTALACIONES DEPORTIVAS	Publicar las reservas docentes de las instalaciones antes del primer y segundo cuatrimestre	Publicación en plazos	100%	100%	Se realiza el 100%
	Publicar la programación de las reservas de uso externo continuado con antelación al 20 de agosto de cada año	Publicación en plazos	100%	100%	Se realiza el 100%
	Preparar el material docente, solicitado en tiempo y forma, con antelación al inicio de la clase	Preparado al inicio de la clase	98%	100%	Se realiza el 100%
	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Nº de partes de mantenimiento tramitados. Nº de revisiones efectuadas	Seguimiento Seguimiento	100% 100%	Se realiza el 100% Se realiza el 100%

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 14	87,5%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 2	12,5%
	Compromisos no cumplidos	Nº 0	0%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No se ha recibido quejas sobre de los servicios prestados en la unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca.

En cuanto a las sugerencias y felicitaciones en todo caso han sido verbales.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Entregar la tarjeta de deporte en un plazo máximo de dos días desde su solicitud	El compromiso debería modificar su redacción a: Tener disponible la tarjeta de deporte para su recogida en un plazo máximo de 5 días desde su solicitud El indicador se adaptaría a: Porcentaje de tarjetas de deporte no disponibles para su recogida en un plazo de 5 días	Técnico superior de actividades de deportivas	01/09/2020	31/12/2020	alta
Enviar al boletín lunizar las noticias correspondientes al Campus de Huesca, los días laborables	El nº de días laborables que se envía el boletín, habría que modificar el indicador ya que hay días que se pueden enviar más de una nota informativa y otros días en cambio no hay notas informativas que enviar	Técnico de actividades culturales, comunicación e imagen	01/09/2020	31/12/2020	alta

4.Actualización de la Carta de servicios

Es necesaria una revisión y actualización de la carta de servicios de la unidad, hay que añadir los servicios que ofrece el área de internacionalización, así como otros servicios prestados en otras áreas, actualizar la información de contacto, revisar los derecho de usuarios y la normativa y revisar los compromisos e indicadores.

