

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

Informe de seguimiento nº	3
Correspondiente al periodo:	2022
Fecha del informe:	28/03/2023
Fecha del último informe:	22-03-2022



Universidad
Zaragoza

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Información y atención al usuario				
Fomentar el uso de la bicicleta y patinete eléctrico como medio de transporte para acceder a la Facultad, mediante 2 campañas informativas. Objetivos ODS 3-7-13-15.	Número de campañas informativas realizadas	2 Campañas	100%	
Gestión académica				
Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 5 días laborales desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	90%	78% (178 total solicitudes/138 cumplen)	
Tramitar las solicitudes de títulos remisión al alumno del certificado del título y SET en 3 días laborables	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	95%	89%	
Gestión económica				
Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días laborales, a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	95%	89% (94 solicitudes/ 84 se cumplen)	

Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación				
Revisiones de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos. Objetivos ODS 7- 11-12-13	Partes de Mantenimiento, solicitudes Audiovisuales, Ayudica y Seguridad Revisiones efectuadas en cada turno	95%	Partes mantenimiento: 98% Solicitudes Audiovisuales: 100% Ayudica y seguridad: 100% Revisiones efectuadas: 96%	
Fomentar el uso Online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales, Biomédicos y material deportivo, a través de la Web de la Universidad. Objetivo ODS 12	Número de usuarios.	Aumentar en un 50% el número de usuarios	Lab. Audiovisuales: Todas las solicitudes son on line. Lab. Biomédico: Se ha comenzado este curso (de 0 solicitudes en el 2021 se ha pasado a 4 on line alcanzando el estándar de calidad) Mat. Deportivo: 75%	

*En estos casos las evidencias con los datos correspondientes se encuentran recogidos en los cuadernos de registro que se gestionan en cada sección.

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº3	50%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº3	50%
	Compromisos no cumplidos		

Compromisos e indicadores en el seguimiento de la carta de servicios que están en vía de cumplimiento:

- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 5 días laborales desde la finalización del proceso

El porcentaje del valor alcanzado del indicador es del 78% (178 solicitudes/ 138 en plazo) la desviación corresponde a los periodos de matrícula con una acumulación importante de tareas.

- Tramitar las solicitudes de títulos remisión al alumno del certificado del título y SET en 3 días laborales.

El porcentaje del valor alcanzado del indicador es del 89% (141 solicitudes/ 126 en plazo) la desviación corresponde a una importante acumulación de tareas en el periodo vacacional.

- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días laborales, a partir del cierre de la remesa de domiciliación.

El porcentaje del valor alcanzado del indicador es del 89% (94 solicitudes/ 84 en plazo) la desviación corresponde a una importante acumulación de tareas puntuales por celebración de un evento.

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Quejas:

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Titulación	Fecha de respuesta
07/07/2022	Estudiante	Mayor rapidez en gestión del título para poder inscribirse en otras universidades	G. NYHD	07/07/2022

Se responde que una vez recibidas en Secretaría las actas de TFG y por normativa es necesario cumplir el plazo para la solicitud de revisión de 3 días lectivos, antes de introducir las calificaciones en el sistema, con fecha 6 de julio se recibe un correo de la Coordinadora en el que comunica que se puede grabar la calificación del TFG de la estudiante por estar de acuerdo con la calificación obtenida, sin embargo no es posible su tramitación por tener pendiente de reconocimiento una asignatura. Con fecha 6 de julio de 2022 se recibe una solicitud de la estudiante por Registro Electrónico para el reconocimiento de la asignatura Idioma moderno inglés B1 que es necesario tramitar, y además se da la circunstancia que la aplicación informática no funcionaba correctamente en ese momento. Por lo que una vez solventados los pequeños inconvenientes se tramita la solicitud del título (14/07/2022).

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Titulación	Fecha de respuesta
12/09/2022	estudiante	Refrigeración deficiente sala biblioteca	PC Derecho-ADE	13/09/2022

Se responde que se están estudiando las opciones que existen para proporcionar espacios alternativos para utilizar como "salas de estudio" con mejores condiciones de climatización, teniendo en cuenta las restricciones que existen en el conjunto de la Universidad a consecuencia de las medidas del "Plan de Urgencia de Ahorro de Energía". Finalmente, como posible alternativa, se le ofrece la posibilidad de utilizar la sala de estudio del edificio Plaza Universidad que aunque sólo tiene ventilación natural, la temperatura parece que es más baja.

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Titulación	Fecha de respuesta
09/11/2022	estudiante	Poco espacio sala microondas	sin informar	16/11/2022

Se responde que es cierto que la sala de microondas es pequeña y puede darse la circunstancia que en alguna ocasión no haya sitio suficiente y se ofrecen como alternativas utilizar la sala de estudio de la primera planta, las mesas del patio interior del edificio de Plaza Universidad y en última instancia se podría hacer uso del bar del Colegio Mayor."

Felicitaciones:

Fecha de presentación	colectivo	Motivo	Titulación
24/03/2022	Estudiante	Agradecimiento a la profesionalidad y amabilidad del personal de Secretaría con la se le ha tratado durante los años de estudio, y en particular, en la tramitación para la disposición física del título universitario.	G. Nutrición Humana y Dietética
29/03/2022	Estudiante	Agradecimiento por el eficaz trámite que han hecho desde la secretaría para el envío físico del título universitario. Se ha realizado de una forma sencilla y rápida.	G. Nutrición Humana y Dietética
05/11/2022	ciudadano	Agradecimiento a todo el personal de Secretaría, y especialmente a la funcionaria Crisitina Litauzsky, por su profesionalidad en el desarrollo de su trabajo y su elevado grado de empatía durante todo el proceso de admisión.	G. Medicina

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Establecimiento de aparcamiento bicicletas y patines eléctricos en edificio plaza universidad	Todas las áreas	28/03/2023	31/12/2023	MEDIA
2	Analizar los compromisos en vía de cumplimiento.	Todas las áreas	28/03/2023	28/04/2023	ALTA

4. Actualización de la Carta de servicios

No se considera necesario actualizar sus contenidos.