

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	Cursos 18/19 y 19/20
Fecha del informe:	22/07/2020
Fecha del último informe:	



1. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	7
Nº de reuniones celebradas	10 (se redactan actas)
Fechas de celebración de las reuniones	Año 2015: 7 y 28 de mayo y 4 de junio Año 2016: 17, 22, 26 y 29 de febrero y 14 y 21 de marzo Año 2020: 22 de julio

1. Tabla de indicadores

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 1	Fomentar el uso ayudica a todos los colectivos para la resolución de problemas	Porcentaje de solicitudes	Seguimiento		100%
	Fomentar el uso de la fotocopiadora de conserjería como impresora principal para despachos y otras áreas	Número de usuarios	Aumento de un 10% en el número de usuarios	2018-19: 12% 2019-20: 8%	Replantear el grupo de interés: Los estudiantes no tienen acceso
Tipo 2	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del registro auxiliar de la Facultad FCSD en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en el registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en el registro	100%		100%
Tipo 3	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de dos días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados oficiales emitidos dentro del plazo fijado	95%		100%
	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 3 días laborales desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	90%	70% en el primer plazo de solicitud 100% en el segundo plazo de solicitud	Modificar el compromiso ampliando a 4 días el plazo de incorporación del reconocimiento al expediente debido al volumen de solicitudes
	Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	95%	100%	

Tipo 4	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 24 horas a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo	95%	0%	Replantear el compromiso aumentando el plazo a 5 días y modificando el inicio del cómputo a la fecha de la solicitud o cierre de remesas según los casos
	Realizar el pago por servicios prestados o adquisiciones de bienes en el plazo máximo de un mes desde la fecha de registro de las correspondientes facturas según la normativa vigente siempre que exista disponibilidad presupuestaria	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	95%	63%	Aumentar la frecuencia de emisión de transferencias en la medida de lo posible
Tipo 5	Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de los espacios y equipamientos para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones de uso	Porcentaje de revisiones realizadas en cada turno	95%	2018-19:95% 2019-20:95%	
	Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios realizadas en el plazo máximo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitud de reservas contestadas en plazo	95%	2018-19:99% 2019-20:100%	
	Preparación de material docente solicitado por el PDI y estudiantes en el tiempo y forma acordado	Préstamos Preparación de prácticas	98%	100%	
	Control de materiales de préstamo	Porcentaje de peticiones no atendidas	95%	No valorado	Replantear el indicador de este compromiso
Tipo 6	Tramitar y remitir a Servicios Centrales en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su recepción los partes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	100%	100%	

Tipo 7	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Seguimiento	100%	
--------	---	--	-------------	------	--

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº9	64%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº4	28%
	Compromisos no cumplidos	Nº1	8%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

No constan sugerencias, quejas o felicitaciones en este periodo.

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Replantear los compromisos que están en vía de cumplimiento y los no cumplidos	Áreas responsables: Conserjería, Negociado Académico, Negociado Administrativo y Laboratorios	Septiembre 2020	Febrero 2021	Media
2	Aumentar la frecuencia de emisión de transferencias en la medida de lo posible	Área responsable Negociado Administrativo	Agosto 2020	Octubre 2020	Alta
3	Incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el cumplimiento de la Agenda 2030 a la actividad y prestación de servicios en la Facultad	Todas las Áreas	Septiembre 2020	Febrero 2021	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Los compromisos e indicadores que en el seguimiento de la carta de servicios no se han alcanzado o no se ha podido hacer el seguimiento serán replanteados antes de finalizar el año para la actualización de la carta de servicios. Dichos compromisos son:

-Fomentar el uso de la fotocopiadora de conserjería como impresora principal para despachos y otras áreas

- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 3 días laborales desde la finalización del proceso
- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 24 horas a partir del cierre de la remesa de domiciliación
- Realizar el pago por servicios prestados o adquisiciones de bienes en el plazo máximo de un mes desde la fecha de registro de las correspondientes facturas según la normativa vigente siempre que exista disponibilidad presupuestaria
- Control de materiales de préstamo

En otro orden de cosas, se trabajará en la actualización de la carta de servicios de acuerdo con el modelo del Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las cartas de servicios (PRE 01.2.1), e incorporando las recomendaciones que emitió el Grupo de trabajo para las Cartas de Servicios de los Centros de la Universidad de Zaragoza (que son las que van en el Anexo del documento *Guía para el seguimiento y revisión de las cartas de servicios*).