

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 19/03/2024	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 6.2		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Escuela Politécnica Superior

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 19/03/2024	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2023 al 31/12/2023		
		Versión Carta Servicios: 6.2		

0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	27 febrero 2024

1. Observaciones y conclusiones

Tras la evaluación de los indicadores de la Carta de Servicios se realizan las siguientes observaciones respecto de los nueve indicadores propuestos:

- 7 alcanzados, 6 con el 100% y 1 con el 95,74%
- 1 en proceso
- 1 no alcanzado

Se detecta que hay una errata en la redacción del compromiso c002 "Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de pH y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2)". La redacción correcta es "Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de **dureza** y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2)".

Los detalles de cada uno de los indicadores pueden consultarse en el apartado 2 Tabla de indicadores.

Tras esta evaluación se proponen acciones de mejoras y nuevos indicadores que pueden consultarse en el apartado 4 Acciones de mejora propuestas.

Se acuerda redactar una nueva versión de la Carta de Servicios.

2. Tabla de indicadores

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.	c005 Crear sección de preguntas frecuentes (FAQ) en la web con las más recurrentes: Elaborar un documento con las preguntas más habituales		ic004 Documento FAQ en la web	SI / NO	NO	 No todas las áreas implicadas lo han interpretado de la misma manera con lo que no se ha podido alcanzar tal cual está planteado. Se acuerda reformularlo para el próximo año.
			ic008 Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	100%	0%	 No todas las áreas implicadas lo han interpretado de la misma manera con lo que no se ha podido alcanzar tal cual está planteado. Se acuerda reformularlo para el próximo año.
	c008 Mantener actualizada la información en la web de la EPS: Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete según calendario fijado	 	ic010 Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	100%	83,33%	 Las áreas comprometidas no han trabajado de igual manera, no se ha distinguido entre actualización (trabajo que debe hacerse) y revisión (comprobar que esté actualizada: enlaces, documentos, ¿). Por tanto, no lo consideramos cumplido
s012 Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).	c003 Solicitud de títulos: Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud	 	ic003 Nº de títulos tramitados	100%	95,74%	 Pese a que no se ha alcanzado el 100% (dos solicitudes no se validaron en plazo), consideramos que el compromiso está conseguido.
s022 Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.	c009 Mantenimiento, organización y control de espacios: Tener disponibles en septiembre la totalidad de las taquillas		ic009 Nº de taquillas disponibles para alquilar	SI / NO	SÍ	
s027 Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.	c004 Satisfacción global de los estudiantes IN: Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta ¿Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS¿ en la encuesta.		ic005 Valor medio obtenido	Valor>4	4,60	 El resultado se obtiene con las cinco encuestas que se han respondido
s032 CONSERJERÍA: Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.	c006 Mantenimiento, organización y control de espacios: Implementar un protocolo de entrega y devolución de llaves de las instalaciones de la EPS		ic006 Seguimiento del protocolo	SI / NO	SÍ	
s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.	c001 Revisión y control de las campanas de seguridad e identificación de posibles deficiencias en los laboratorios del Edificio Guara	 	ic001 Número de campanas sobre el total de campanas	100%	100%	
	c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de pH y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2)		ic002 Medida de pH y CE de agua de entrada o salida	100%	100%	 Hay una errata en la redacción de este objetivo, lo correcto es "medida de dureza y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2). Se cambia la frecuencia de medición a 4 meses / 3 veces año

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s066 Mantenimiento, organización y control de espacios	c007 Proporcionar las fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ para su actualización		ic007 Número de fotografías y/o imágenes enviadas	100%	100%	

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 7	77,78 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 1	11,11 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 1	11,11 %

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

Durante el año 2023 no se recibió ninguna queja, sugerencia o felicitación según el procedimiento PRC-026 de Quejas y Sugerencias de la EPS. Vía correo electrónico se han recibido las siguientes felicitaciones:
23-05-2023

Agradecimiento por la colaboración de la EPS en la organización de la Jornada de Lanzamiento de la RED PAC, los días 11 y 12 de mayo de 2023.

30-05-2023

Felicitación por eficiencia a personal de secretaría.

13-06-2023

Agradecimiento a personal de secretaría por ayuda en gestiones de depósito de TFG.

08-09-2023

Agradecimiento a personal de secretaría por ayuda en las gestiones de matrícula.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Redactar nueva versión de la Carta adaptándola a lenguaje inclusivo.	Carta de Servicios
am002 Respecto al compromiso Medida de dureza y CE de agua de cámaras de cultivo (1 y 2) se decide cambiar la frecuencia de medición.	Carta de Servicios
am003 Respecto al compromiso Revisión y actualización de la página web de la EPS, se concretan las partes a revisar por cada área y la sistemática de la revisión.	Carta de Servicios
am004 Respecto al compromiso Elaborar un documento con las preguntas más frecuentes (FAQ), se sustituye por Crear sección de preguntas frecuentes en la web con las más recurrentes.	Carta de Servicios

5. Actualización de la Carta de servicios

Se acuerda introducir las siguientes modificaciones en la nueva versión de la Carta de Servicios:

- Se redacta nueva versión de la Carta adaptándola a lenguaje inclusivo.
- Se revisan la relación de servicios ofrecidos y se agrupan en categorías creando las que sean necesarias según los compromisos adquiridos.
- Se eliminan compromisos alcanzados y se proponen nuevos objetivos y acciones de mejora para los no conseguidos.