

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Escuela Politécnica Superior



f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f>

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Informe de seguimiento nº | 2 |
| Correspondiente al periodo: | 2022 |
| Fecha del informe: | 22 de marzo de 2022 |
| Fecha del último informe: | 14 de marzo de 2021 |



Universidad
Zaragoza




1542

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 1 / 5 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO | Administradora Escuela Politecnica Superior | 31/03/2023 13:18:00 | |


0 Actividad de la Comisión de Calidad






| Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe | |
|---|-----------------------|
| Nº de miembros que han participado | Participan 9 |
| Nº de reuniones celebradas | 1 |
| Fecha de celebración de la reunión | 14 de febrero de 2023 |


1 Tabla de indicadores


| Descripción | Compromiso | Indicador | Estándar de calidad | Valor alcanzado | Observaciones |
|--|---|---|---------------------|---|---|
| SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN | | | | | |
| Control de las campanas de seguridad de investigación planta baja Guara | Revisión de las campanas e identificación de posibles deficiencias | Número de campanas sobre el total de campanas | 100% | 100%  | |
| Mantenimiento, organización y control de espacios | Actualización de fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ | Número fotografías y/o imágenes renovadas | 100% | 20%  | La actualización de las fotografías en SIGEUZ se realiza en coordinación con la OFICINA VERDE. Se está en contacto con la OV para agilizar el proceso. Se acuerda modificar este indicador de modo que la responsabilidad recaiga únicamente en la EPS. |
| SERVICIOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO | | | | | |
| Mantener actualizada la información en la web de la EPS | Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete | Fechas de revisión y actualizaciones realizadas | 100% | 80%  | Se propone fijar un calendario de revisión de la página web. |

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f>




| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 2 / 5 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO | Administradora Escuela Politécnica Superior | 31/03/2023 13:18:00 | |

| Descripción | Compromiso | Indicador | Estándar de calidad | Valor alcanzado | Observaciones |
|---|---|--------------------------|---------------------|---|--|
| Disponer de una batería de respuestas a las preguntas más frecuentes realizadas en cualquier área de la EPS | Implementación de un sistema integrado de recogida de datos de las consultas que se realizan en todos los puntos de atención a usuarios del Centro | Sistema implementado | SI/NO | NO  | Se acuerda sustituir este compromiso por la inclusión en la página web de una sección de Preguntas Frecuentes (FAQ). |
| SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA | | | | | |
| Solicitud de títulos | Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud | Nº de títulos tramitados | 100% | 98%  | La desviación es de una sola solicitud de 47 solicitudes en total. |
| 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 a los estudiantes IN | Valor medio obtenido | Valor >4 | 100%  | Aunque se alcanza el valor deseado, la muestra no es representativa (2 encuestas respondidas) por lo que se mantiene este compromiso de cara al próximo año. |
| SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA | | | | | |
| Facturas emitidas | Emisión y remisión de las facturas por ingresos al Centro, en el plazo máximo de 1 semana | Facturas emitidas | 100% | 100%  | |
| Presupuestos emitidos | Elaboración y remisión de los presupuestos de alquiler de aulas / instalaciones en el plazo máximo de 2 días laborales a la recepción de información, si es necesaria por parte de la Oficina Verde | Presupuestos emitidos | 100% | 100%  | |

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 3 / 5 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO | Administradora Escuela Politécnica Superior | 31/03/2023 13:18:00 | |

| REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UZ | | | | | |
|---|--|-----------------------|------|---|--|
| Archivo documentación relativa al personal que presta servicio en EPS | Eliminar archivo físico de toda la documentación referente a personal activo eliminando el formato papel | Documentos archivados | 100% | 100%  | |

Cuadro resumen:

| | | | |
|---|-------------------------------------|---|--------|
|  | Compromisos cumplidos | 6 | 66,66% |
|  | Compromisos en vías de cumplimiento | 1 | 11,12% |
|  | Compromisos no cumplidos | 2 | 22,22% |

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción

No se han recibido sugerencias, quejas ni felicitaciones según el procedimiento general de la Universidad tal y como se recoge en el PRC-026 Quejas y Sugerencias de la EPS.

Sin embargo, sí se ha recibido una queja por email referida a las restricciones de climatización en días con altas temperaturas.


De las encuestas de satisfacción con la titulación para Estudiantes, PDI y PAS, realizadas anualmente por la UZ, se pueden extraer datos relativos a la satisfacción con los Recursos e Infraestructuras de la EPS por parte de Estudiantes y PDI, y Recursos y Gestión y Organización del Trabajo por parte del PAS. Las medias de valoraciones de todos estos apartados están por encima de 4,30 por lo que no se ha considerado implantar ninguna acción de mejora.

3. Acciones de mejora propuestas

A partir del informe de seguimiento realizado por el Negociado de Calidad y la Administradora del Centro, se informa en la reunión de la Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS de lo siguiente:

- El único indicador que está en vías de cumplimiento con un alto porcentaje (80%) está relacionado con la atención al público ya que tiene que ver con la actualización de la página web de la EPS. Se propone fijar un calendario para su revisión ya que están implicados los Negociados del Centro. Esta acción deberá ser continuada en el tiempo.
- Respecto a los dos indicadores no cumplidos:
 - El primero de ellos está relacionado con el mantenimiento, organización y control de espacios. El compromiso es actualizar las fotografías / imágenes de los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ, esta actualización se realiza en coordinación con la Oficina Verde, se estará en contacto con ellos para agilizar el proceso. Además, se acuerda modificar este indicador de modo que la responsabilidad recaiga únicamente en la EPS.
 - El segundo está relacionado con la atención al público, ya que se trataba de implementar un sistema de recogida de datos de todas las consultas que se realizan en los puntos de atención a usuarios del Centro. No se ha llevado a cabo y se ha acordado sustituirlo por una sección en web de la EPS de Preguntas frecuentes (FAQ) con las más recurrentes.

f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 4 / 5 |  |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO | Administradora Escuela Politécnica Superior | 31/03/2023 13:18:00 | |

A la vista de lo anterior se plantea la acción de mejora que describimos a continuación para alcanzar el 100% indicador que está en vías de cumplimiento:

| Acción | Descripción | Responsable | Fecha inicio | Fecha fin | Prioridad |
|--|---|-----------------------|--------------|----------------|-----------|
| Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete | Cada Negociado implicado se compromete a tener su parte actualizada | Negociados del Centro | Marzo 2023 | Diciembre 2023 | MEDIA |

Respecto a los dos no cumplidos detallamos la situación de cada uno de ellos.

| Acción | Descripción | Responsable | Fecha inicio | Fecha fin | Prioridad |
|--|--|-----------------------------|--------------|----------------|-----------|
| Actualización de fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ | La actualización de las fotografías en SIGEUZ se realiza en coordinación con la OFICINA VERDE. Se está en contacto con ellos para agilizar el proceso. Se acuerda modificar este compromiso de modo que la responsabilidad recaiga únicamente en la EPS. Se establece como nuevo compromiso para el próximo año. | J. Pascual Fernández Candón | Abril 2023 | Diciembre 2023 | MEDIA |
| Implementación de un sistema integrado de recogida de datos de las consultas que se realizan en todos los puntos de atención a usuarios del Centro | Se acuerda sustituir este compromiso por la inclusión en la página web de una sección de Preguntas Frecuentes, FAQ. Se establece como nuevo compromiso para el próximo año. | Administradora EPS | Abril 2023 | Junio 2023 | ALTA |

4. Actualización de la Carta de Servicios

Se plantea una nueva versión de la Carta de Servicios de la Escuela, concretamente la 6.1., en la que se adecuarán los compromisos e indicadores a las nuevas necesidades planteadas por las áreas del Centro, después de ser consensuados por la Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la EPS, además de mantener aquellos que no se han alcanzado y siguen siendo necesarios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f>

| | | | |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: f7d67d4a46f74c3faed855629130c56f | Organismo: Universidad de Zaragoza | Página: 5 / 5 | |
| Firmado electrónicamente por | Cargo o Rol | Fecha | |
| ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO | Administradora Escuela Politécnica Superior | 31/03/2023 13:18:00 | |