

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 27/02/2025	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: 7.0		

Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Escuela Politécnica Superior

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 27/02/2025	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: 7.0		

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	27/02/2024

1. Observaciones y conclusiones

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

- 5 conseguidos: 3 se han alcanzado totalmente, los otros 2 han quedado muy cerca con valores, 97,20% y 98,60%
- 2 en curso: Si bien se ha creado un espacio en la web de la EPS como Preguntas Frecuentes con las aportadas por las áreas de Secretaría y Laboratorios, quedarían pendientes de incorporar preguntas de las áreas de Conserjería y Biblioteca; En el caso de las encuestas de los alumnos IN, se ha alcanzado el valor propuesto pero no la tasa de respuesta.
- 1 desestimado: No ha sido necesario realizar este procedimiento ya que la empresa de mensajería ha solucionado sus problemas de facturación.

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

2. Tabla de indicadores

 Universidad Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1		Fecha: 27/02/2025		 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024				
		Versión Carta Servicios: 7.0				

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.	c005 Crear sección de preguntas frecuentes en la web con las más recurrentes	 		ic008 Crear espacio de preguntas/respuestas enviadas por las áreas implicadas	SI / NO	EN CURSO (50%)	 Creado en marzo espacio en la web de la EPS como Preguntas Frecuentes con las aportadas por las áreas de Secretaría y Laboratorios, pendiente de incorporar áreas de Biblioteca y Conserjería.
	c008 Revisión de la página web por parte de todas las áreas.	 		ic009 N° de revisiones y fechas en las que se realizan	12 revisiones al año	Media de los tres Negociados implicados: 97,2% (%por revisiones) - 72,22% (% por meses)	 Negociado Académico (12 revisiones en 8 meses); Negociado Administrativo (11 revisiones en 8 meses); Negociado de Calidad (12 revisiones en 10 meses)
	c011 Crear un espacio para el registro de imágenes generadas por la actividad del Centro.			ic014 Organizar el espacio para establecer el orden de las imágenes	SI / NO	SI	 Creada carpeta en DRIVE. Compartida al Equipo de Comunicación EPS con indicaciones para la gestión de las imágenes.
	c012 Sistematizar registro de fotografías para alimentar un banco de imágenes de utilidad para la comunicación y marketing del centro.			ic015 N° de fotografías subidas cada mes al nuevo espacio / N° de actividades del centro	2 fotografías por actividad	2,46	 En la carpeta Archivo Fotos EPS, creadas subcarpetas por meses donde se almacenan las fotografías por actividades realizadas y publicadas en el iEPS. El valor alcanzado es la media de las fotografías por las actividades realizadas cada mes.
s011 Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia, etc.	c009 Tramitar todas las solicitudes de títulos en el plazo máximo de 30 días			ic011 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo de 30 días hábiles desde su recepción	100%	98,6%	 Solo ha fallado uno del total por 3 días.
s020 Gestión del presupuesto, ingresos y gastos.	c010 Crear protocolo de seguimiento de facturas de empresas de paquetería / mensajería.			ic012 Crear procedimiento para el seguimiento	SI / NO	NO	 No ha sido necesario realizar este procedimiento ya que la empresa de mensajería ha solucionado sus problemas de facturación.
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" de la encuesta.			ic010 Valor medio obtenido con una tasa de participación en la encuesta no inferior al 50%	VALOR >4	4,50	 Se ha alcanzado el valor >4 pero no se cumple la tasa de respuesta planteada.
s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.	c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de dureza y conductividad eléctrica de agua en las cámaras (1 y 2).			ic013 Medida de dureza y CE de agua de entrada o salida	3 revisiones al año	100%	 El objetivo ha sido alcanzado totalmente.

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 4	50,00 %
	Compromisos en curso	Nº 3	37,50 %
	Compromisos pendientes	Nº 0	0,00 %
	Compromisos desestimados	Nº 1	12,50 %

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

Se crearon encuestas de satisfacción con la atención de los servicios de secretaría y conserjería a través de la plataforma Atenea. Estas encuestas fueron activadas el 20/05/2024. En el caso de secretaría, se adjunta el enlace de participación en los correos electrónicos. Se han recibido cinco respuestas y la media de las valoraciones es 5 "Muy satisfecho". Se ha recibido además una respuesta abierta: "Sois muy rápidos y eficientes, además de mostrar una gran empatía. Da gusto que te atiendan siempre con una sonrisa y buen humor."

En el caso de conserjería, se ha colocado un código QR animando a escanearlo para valorar la atención recibida. Se han recibido ocho respuestas y la media de las valoraciones es 5 "Muy satisfecho". Se han recibido varias respuestas abiertas destacando la atención recibida.

Respecto al protocolo de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Zaragoza, se ha recibido una sugerencia relativa a la información a transmitir a los usuarios en caso de que utilizar medios audiovisuales en las instalaciones de la Escuela Politécnica Superior.

4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 Para conseguir elevar la tasa de respuesta del indicador c004 se enviará un recordatorio por mail desde el Negociado de Calidad en el plazo de un mes desde el enviado por el Negociado Académico	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 actualiza en el apartado Introducción la vigencia de los programas AUDIT de ANECA y PACE-SIGC de ACPUA
- Se eliminan compromisos alcanzados y se proponen nuevos objetivos y acciones de mejora para los no conseguidos