

Informe de seguimiento de la carta de servicios

ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



b959a73ebfda72e2942afbdcbcf4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdcbcf4a6ac>

Informe de seguimiento nº	2
Correspondiente al periodo:	2019/2020 y 2020/21
Fecha del informe:	12/01/2022
Fecha del último informe:	30/11/2020



Universidad
Zaragoza

1542

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdcbcf4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20 y 2020/21]

1. Tabla de indicadores

Curso 2019/20

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo. Publicar en eina.unizar.es los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables. Porcentaje de publicaciones realizadas con una antelación de 5 días laborables.	95%	99% (Consultas: 3419 / Contestadas en plazo: 3401) 100% (47 publicaciones / 47 en plazo)	Corresponden a consultas recibidas en seceina@unizar.es
Información y atención al usuario	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la EINA.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico.	Seguimiento	Media mensual: 92,33	Corresponden a direina@unizar.es
	Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Número de comunicaciones realizadas por web social.	Seguimiento	Media mensual: 66	Corresponden a web EINA y a redes sociales.
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la EINA en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	100%	100% (4190 asientos de Registro)	
	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Seguimiento	-Adaptaciones a Grado/Máster: 9 -Curriculares: 106 -Depósitos TFE: 752 -Cambio de grupo a rotados: 211 -Oferta TFEs: 143	
	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad,...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	10-5%	6%	

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

Gestión académica	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan. Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución. Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	95%	100% (378 certificados expedidos / 378 en plazo)	El estándar se desvía en el periodo de matrícula de septiembre-octubre. Se supera el resto del año.	
	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados.	Seguimiento	Nº de partes por edificio 2019/20: -Ada Byron: 309 -Betancourt: 280 -Torres Quevedo: 430 El personal de Conserjería realiza revisiones generales diarias y otras más específicas de forma periódica.	El estándar se desvía en el periodo de matrícula de septiembre-octubre. Se supera el resto del año.	
	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la EINA.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas.	Número de revisiones efectuadas.	Seguimiento	Registros totales en 2019/20: -Ada Byron: 5323 -Betancourt: 18104 -Torres Quevedo: 7377	
	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	100%	100%		

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

	Reclamar por escrito, las facturas impagadas dentro de los 90 días siguientes a su emisión.	Reclamaciones realizadas.	100%	100%	El cumplimiento del estándar del 100% está condicionado por causas ajenas: -el retraso en la autorización de los libramientos de caja fija. -el número de facturas pendientes de pago y la fecha en la que se reciben.
Gestión económica	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados , a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	100%	90%	
	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	100%	100%	(524 partes médicos/informes tramitados)
Gestión de personal	Formación continua del PAS de la EINA	Número de participantes en sesiones formativas por bloque temático	Seguimiento	92 cursos realizados en el 2020 por el PAS adscrito a la EINA: 13 Administraciones 7 Bibliotecas 10 Idiomas 5 Calidad 45 Informática 8 Laboratorios 4 Prevención	
	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	99,29%	(282 solicitudes)

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

Seguridad y salud	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/ Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Seguimiento	Se gestionaron (altas, modificaciones/renovaciones) 2020: 240 tarjetas.	
	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de los edificios de la EINA en situaciones de emergencia.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Seguimiento		No se han realizado simulacros de evacuación debido a la pandemia.

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 16	84,2 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	15,8 %

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

Curso 2020/21

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables.	95%	99% (Consultas: 3294 / Contestadas en plazo: 3275)	Corresponden a consultas recibidas en seceina@unizar.es
	Publicar en eina.unizar.es los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.	Porcentaje de publicaciones realizadas con una antelación de 5 días laborables.	95%	100% (41 publicaciones / 41 en plazo)	
Información y atención al usuario	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la EINA.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico.	Seguimiento	Media mensual: 93,42	Corresponden a direina@unizar.es
	Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Número de comunicaciones realizadas por web social.	Seguimiento	Media mensual: 85	Corresponden a web EINA y a redes sociales.
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la EINA en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	100%	100% (4450 asientos de Registro)	
	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Seguimiento	-Adaptaciones a Grado/Máster: 28 -Curriculares: 97 -Depósitos TFE: 822 -Oferta TFEs: 172	
	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad, ...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	10-5%	7%	

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

Gestión académica	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	95%	80,33 % (722 certificados expedidos / 580 en plazo)	La desviación corresponde a los periodos de matrícula, con una acumulación importante de tareas. Se trata de certificados que deben realizarse de forma manual (en inglés, para acceder a estudios extranjeros, ..
	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido.	90%	98,68% (Nº Solicitudes 681. Resueltas en plazo: 672)	
	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	98%	99% (Nº Solicitudes: 701 / resueltas en plazo: 696)	
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados.	Seguimiento	Nº de partes por edificio 202/21: -Ada Byron: 360 -Betancourt: 398 -Torres Quevedo: 512	
		Número de revisiones efectuadas.	Seguimiento	El personal de Conserjería realiza revisiones generales diarias y otras más específicas de forma periódica.	
	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la EINA.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas.	Seguimiento	Registros totales en 2020/21: -Ada Byron: 15353 -Betancourt: 24047 -Torres Quevedo: 21732	

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	100%	100%	
	Reclamar por escrito, las facturas impagadas dentro de los 90 días siguientes a su emisión.	Reclamaciones realizadas.	100%	100%	
Gestión económica	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados , a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	100%	90%	El cumplimiento del estándar del 100% está condicionado por causas ajenas: -el retraso en la autorización de los libramientos de caja fija. -el número de facturas pendientes de pago y la fecha en la que se reciben.
	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	100%	100%	(390 partes médicos/informes tramitados)
Gestión de personal	Formación continua del PAS de la EINA	Número de participantes en sesiones formativas por bloque temático	Seguimiento	114 cursos realizados durante 2021 por el PAS adscrito a la EINA: 6 Administración 33 Bibliotecas 8 Idiomas 12 Calidad 24 Informática 6 Laboratorios 7 Prevención 18 Conserjerías	

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	100% (256 solicitudes)	
Seguridad y salud	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Seguimiento	Se gestionaron (altas/modificaciones/renovaciones) 2021: 201 tarjetas.	
	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de los edificios de la EINA en situaciones de emergencia.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Seguimiento		No se han realizado simulacros de evacuación debido a la pandemia.

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 17	89,5 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 2	10,5 %

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Curso 2019/20

Se recibió un total de 9 reclamaciones/quejas/felicitaciones, de las que 4 se referían a cuestiones docentes y 5 al funcionamiento de los servicios de la EINA:

1.-Asunto: Incidencia en la entrega por la Consejería de una documentación personal extraviada.

Respuesta: Se produjo un malentendido por coincidir dos extraviados muy semejantes. Se extremará el cuidado en la entrega de objetos extraviados, registrando la devolución cuando se estime conveniente.

2.-Asunto: Se solicita añadir más puntos de carga en la Biblioteca Hypatia.

Respuesta: Todo el curso se intenta ampliar, en la medida de lo posible, los puntos de red y de carga en los espacios de uso común de la Escuela. Durante el curso de la reclamación se añadieron 12 puntos de red en el Edificio Betancourt, y en el curso actual se han instalado conexiones eléctricas en las siguientes aulas: 1.08,2.05,2.08,1.04,1.02 del edificio Betancourt y seminarios 23,25, Aulas 3,7,11 y 13 del edificio Ada Byron

3.-Asunto: Protesta por la reducida capacidad de la Sala de Estudios del Edificio Torres Quevedo.

Respuesta: Esta Sala de Estudios ha sido objeto de una remodelación completa que ha incluido la renovación de su mobiliario (lo que ha permitido ampliar el número de puestos disponibles) y la ampliación de los puntos de red.

4.-Asunto: Queja por el incumplimiento de la normativa sobre tabaco en la entrada de los edificios Ada Byron y Torres Quevedo.

Respuesta: La EINA cumple con la normativa vigente sobre consumo de tabaco, si bien su eficacia depende de la responsabilidad y civismo de los miembros de la comunidad universitaria. No obstante, se ha revisado y actualizado la cartelería e indicaciones relativos a este tema.

5.-Felicitación por la facilidad para gestionar un certificado académico electrónico, así como por la atención prestada por la Secretaría sobre este tema.

Curso 2020/21

Se recibió un total de 11 reclamaciones/quejas/felicitaciones, de las que 5 se referían a cuestiones docentes y las 6 siguientes a los servicios de la EINA:

1.-Felicitación agradeciendo el trabajo y la atención en general de la Secretaría hacia los estudiantes.

2.-Felicitación agradeciendo la eficacia de la Secretaría en la emisión de un certificado con los resultados de la evaluación de la docencia de un antiguo profesor.

3.-Felicitación agradeciendo la rapidez de la Secretaría para dar solución a un problema en el reconocimiento de créditos de un estudiante.

4.-Asunto: Petición de entrega del título universitario fuera del horario de atención al público por motivos laborales.

Respuesta: La Secretaría acordó con el interesado una hora de entrega compatible con su horario de trabajo.

5.-Asunto: Queja por suciedad en un aula del Edificio Betancourt.

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

Respuesta: La Escuela cumple con los protocolos de limpieza establecidos, si bien la coincidencia de varias bajas del personal ha podido provocar algún desajuste puntual. En cualquier caso, la incidencia se pone en conocimiento de la empresa.

6.-Felicitación agradeciendo la rápida gestión de la Secretaría para la defensa telepresencial de un TFG a causa de la Covid-19.

Para una valoración más completa del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la Escuela, se han tomado las siguientes referencias:

- Las encuestas anuales de satisfacción de los estudiantes con la titulación (plataforma Atenea), que comprenden dos parámetros que es adecuado considerar: Atención al alumno (Bloque A), que comprende atención del PDI y de los servicios, y Gestión (Bloque E). En ambos, la media (sobre 5) de los resultados obtenidos en todos los títulos muestran una valoración muy positiva:

Curso 2019/20: Atención al alumno (Bloque A): 3,47. Gestión (Bloque E): 3,75.

- Las valoraciones de la prestación del servicio que se realiza en Secretaría ha sido la siguiente:

- Los datos obtenidos en el curso 2019/20 corresponden al sistema de valoración implantado en la EINA en mayo de 2019, consistente en pulsar uno de entre cuatro posibles iconos (Valoración negativa, correcta, positiva o excelente).
Sobre un total de 87 valoraciones, 74 son excelentes (85,06%), 8 son positivas (9,20%), 3 son correctas (3,45%) y 2 negativas (2,29%).
- Con objeto de evitar duplicidades en las valoraciones de Secretaría los datos obtenidos en el curso 2020/21 corresponden únicamente al sistema de valoración implantado en la UZ en la aplicación de gestión de citas:

Sobre un total de 131 valoraciones (donde 5 puntos es la valoración máxima y 1 la mínima) los resultados han sido los siguientes:

Número de encuestas	5	4	3	2	1
131	104	18	4	2	3

Valoración media: 4,66

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad*
Avanzar en el autodiagnóstico de los servicios de la EINA implementando encuestas de valoración de los usuarios en los que no disponen de ellas y ampliándolas a la atención no presencial.	Reto alineado con los objetivos planteados en la modificación de la Carta de Servicios de la EINA (Octubre de 2022). Si bien están habilitadas encuestas de valoración de los usuarios en la Biblioteca "Hypatia", así como para la atención presencial en Secretaría, este reto deriva tanto el incremento de la atención no presencial como la necesidad de ampliar el autodiagnóstico a otros servicios.	Administradora	1/1/2021	abril-22	MEDIA
Avanzar en la implementación de procesos en el ámbito de la Administración Electrónica para mejorar la atención a los usuarios.	Se plantean dos líneas de actuación: colaborar con la UZ en la implementación o mejora de aquellos procedimientos electrónicos que se planteen con carácter general e intentar implementar procedimientos on-line propios en aquellos aspectos de gestión específicos de la EINA. En función del procedimiento, se consideraría también la mejora de las herramientas de gestión.	Administradora	1/3/2021	junio-22	ALTA
Avanzar en la adaptación de los canales de comunicación e información a los colectivos que integran la EINA y a la Sociedad en general con objeto de potenciar la eficacia de las comunicaciones.	En sintonía con la actualización de la Carta de Servicios, el grupo de trabajo planteó la adaptación de los medios de comunicación a los hábitos tecnológicos de la Sociedad en general y del colectivo estudiantil en concreto, con objeto de aumentar la visibilidad, y por tanto la eficacia, de la información que genera la EINA. Se planteó para ello potenciar el uso de la web social, el chat, u otros canales a valorar. Este objetivo se relacionó asimismo con proporcionar la mayor visibilidad posible a las iniciativas relacionadas con los ODS.	Administradora	1/1/2021	septiembre-22	MEDIA

* ALTA: A realizar en menos de tres meses.
 MEDIA: A realizar entre tres y seis meses.
 BAJA: A realizar entre seis y doce meses.

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	



b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2019/20/ y 2020/21]

4. Actualización de la Carta de servicios

En 2021 se ha llevado a cabo la actualización de la Carta, para incluir las siguientes modificaciones:

- Adaptación al modelo de carta establecido en el PRE01.2.1 y a la *Guía para el Seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios de la UZ de la Inspección General de Servicios*
- Vinculación de los servicios a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)
- Actualización de contenido, indicadores y enlaces web

Con esta actualización se ha simplificado su contenido y se ha hecho más visual, con objeto de hacerla más cercana y útil a los usuarios. La nueva definición se indicadores pretenden que así sea más fácil y útil su valoración y alinearlos con el resto de los indicadores del sistema de aseguramiento de calidad de la Escuela.

El documento final de la Carta de Servicios fue aprobado el 2 de noviembre de 2021 por la Inspección General de Servicios y la Gerencia, y se presentó en la Junta de Escuela de la EINA en sesión de fecha 12 de noviembre de 2021. Posteriormente, se publicó en la web y en las redes sociales de la EINA.

CSV: b959a73ebfda72e2942afbdbc4a6ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	13/01/2022 12:23:00	