

# Informe de seguimiento de la carta de servicios

## ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d>

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| Informe de seguimiento nº   | 3          |
| Correspondiente al periodo: | 2021/2022  |
| Fecha del informe:          | 23/01/2023 |
| Fecha del último informe:   | 12/01/2022 |



**Universidad**  
Zaragoza

1542

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d | Organismo: Universidad de Zaragoza                        | Página: 1 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ             | Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura | 24/01/2023 10:20:00 |  |



ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2021/22]

## 1. Tabla de indicadores

### Curso 2021/22

| Tipo                       | Compromiso   | Indicador   | Estándar de calidad | Datos periodo del informe  | Observaciones   |
|----------------------------|--|---|---------------------|--|---|
| Información y comunicación | Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, chat, etc... en un plazo máximo de 2 días laborales, 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 laborales.    | 95%                 | <b>99,92%</b><br>(Consultas: 3571<br>Contestadas en<br>plazo: 3568)                                | Corresponden a consultas recibidas en el correo de Secretaría seceina@unizar.es                               |
|                            | Potenciar el uso de la <b>web social</b> para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.  | Nº de comunicaciones realizadas por web social.<br><br>Nº de comunicaciones realizadas por web social de la Biblioteca Hypatia. | Seguimiento         | Nº comunicaciones: 424<br>Media mensual: 35,3<br>Nº comunicaciones: 4746<br>Media mensual: 395,5   | El nº de comunicaciones ha disminuido porque las publicaciones de prácticas y empleo se publican en otra web. |
|                            | Mantener actualizada en la página <b>web de la EINA</b> un apartado para los <b>ODS</b> , ofreciendo iniciativas e información.  | Nº de actualizaciones.  | Seguimiento         | Nº actualizaciones: 28<br>Media mensual: 2,3   |   |
| Gestión académica          | Remisión al destinatario de los documentos presentados a través del <b>Registro Electrónico/Registro Auxiliar</b> en el plazo máximo del día laborable siguiente a su recepción.   | Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.   | 100%                | <b>100%</b><br>(4725 asientos de Registro)   |   |
|                            | Potenciar la implementación de <b>procesos académicos on-line</b> .  | Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.                                       | Seguimiento         | -Adaptaciones a Grado/Máster: 12<br>-Curriculares: 122<br>-Depósitos TFE: 766<br>-Oferta TFEs: 153 |   |

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d | Organismo: Universidad de Zaragoza                        | Página: 2 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ             | Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura | 24/01/2023 10:20:00 |  |



ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2021/22]

|                            |   |  |             |   |   |
|----------------------------|---|--|-------------|---|---|
|                            | Garantizar que la atención prestada a los usuarios en <b>Biblioteca y Secretaría</b> responde a sus necesidades y expectativas.   | Resultados obtenidos en las encuestas de valoración de los usuarios (de 0 a 5).                      | ≥4          | 4,54  |   |
| <b>Espacios y recursos</b> | Ofrecer en óptimas condiciones los <b>espacios y equipamientos</b> de la EINA a sus usuarios internos y externos.   | Grado de satisfacción de los estudiantes, PAS y PDI con los espacios.                                | ≥3,5        | Estudiantes: <b>3,71</b><br>PAS: <b>4,21</b><br>PDI: <b>3,92</b><br>Usuarios externos: <b>5</b> | Encuestas estudiantes abiertas hasta el 15 de enero de 2023.<br>Fecha toma dato: 21 de diciembre 2022 |
|                            | Ofrecer <b>bibliografía</b> básica de las <b>asignaturas de Grado</b> con docencia en la EINA.  | Porcentaje de bibliografía recomendada básica accesible.   | 95%         | <b>97,65%</b>   |   |
| <b>Gestión económica</b>   | Emisión de las <b>facturas</b> generadas por el <b>alquiler de espacios</b> en el plazo máximo de los 2 días laborable siguientes a la fecha del evento.                                  | Porcentaje de facturas emitidas en plazo.  | 100%        | <b>100%</b>   |   |
| <b>Gestión de personal</b> | Expedición de <b>certificados</b> en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.  | Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.   | 95%         | <b>100%</b><br>(299 solicitudes)  |   |
| <b>Seguridad y salud</b>   | Activación del <b>permiso/tarjeta de acceso</b> en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de solicitud siempre que se cuente con el preceptivo aval del departamento/profesor. | Porcentaje de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora. | 100%        | Se gestionaron (alta /modificaciones/ renovaciones) 2022: 319 tarjetas.                         |   |
|                            | Contribuir a la EINA como <b>espacio saludable</b> controlando el nivel de CO <sub>2</sub> .  | Nivel medio de índice de CO <sub>2</sub> en los espacios que cuentan con sensores.                   | 500-700 ppm | Edif. Ada Byron: 794<br>Edif. Betancourt: 738<br>Edif. Torres Quevedo: 578                      | Los valores disminuyen en los meses de buena climatología.  |

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d | Organismo: Universidad de Zaragoza                        | Página: 3 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ             | Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura | 24/01/2023 10:20:00 |  |



ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2021/22]

Cuadro resumen:

|  |                                     |       |        |
|--|-------------------------------------|-------|--------|
|  | Número de compromisos cumplidos     | Nº 11 | 91,7 % |
|  | Compromisos en vías de cumplimiento | Nº 1  | 8,3 %  |
|  | Compromisos no cumplidos            | Nº 0  | 0 %    |

## 2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el curso 2021/22 se recibieron un total de 12 reclamaciones/quejas/felicitaciones, 3 relativas a cuestiones docentes y 9 relacionadas con los servicios de la EINA. El desglose es el siguiente:

- **7 Felicitaciones** agradeciendo el trabajo y la atención en general de la Secretaría hacia los estudiantes y al personal docente e investigador.
- **2 Quejas:** por deficiencias en la comida ofertada en el comedor (Ed. Betancourt) y por no alcanzar la temperatura adecuada en el edificio Torres Quevedo.

Asimismo, para una valoración más completa del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la Escuela, a continuación, indicamos la valoración de la atención de Secretaría de la aplicación de gestión de "Cita previa" de la Sede Electrónica (donde 5 puntos es la valoración máxima y 1 la mínima):

|                     |     | Valoración |   |   |   |
|---------------------|-----|------------|---|---|---|
| Número de encuestas | 5   | 4          | 3 | 2 | 1 |
| 272                 | 211 | 47         | 4 | 2 | 8 |

Valoración media: **4,66**

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d | Organismo: Universidad de Zaragoza                        | Página: 4 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ             | Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura | 24/01/2023 10:20:00 |  |



ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2021/22]

### 3. Acciones de mejora propuestas

| Acción  | Descripción  | Responsable    | Fecha inicio | Fecha fin | Prioridad* |
|---|--|----------------|--------------|-----------|------------|
| Mejorar la interacción con los departamentos respecto a los procesos que les afectan.       | Se trataría de simplificar procedimientos y mejorar los canales de comunicación con los Departamentos  | Administradora | 1/1/2023     | Junio-23  | MEDIA      |
| Avanzar en la implementación de encuestas de satisfacción de otros servicios de la Escuela. | Se trataría de crear nuevas encuestas de satisfacción para los servicios de Conserjería y Reprografía. | Administradora | 1/1/2023     | Junio-23  | 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.

### 4. Actualización de la Carta de servicios

No se han realizado modificaciones.

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: ab48a6219ceec4b20f841479683ec25d | Organismo: Universidad de Zaragoza                        | Página: 5 / 5       |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol   | Fecha               |  |
| MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ             | Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura | 24/01/2023 10:20:00 |  |