

Informe de seguimiento de la carta de servicios

Escuela Politécnica Superior

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2021
Fecha del informe:	14 de marzo
Fecha del último informe:	











Universidad
Zaragoza

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 6, excusan asistencia 2
Nº de reuniones celebradas	1
Fecha de celebración de las reunión	19 de febrero de 2021

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					
Calidad de agua en cámaras cultivo edificio Guara, Filtros Brita. Sustitución filtro en tiempo adecuado	Medida dureza y conductividad eléctrica, cambio de filtro según parámetros	Dureza y conductividad eléctrica	100%	100% 	Esta funcionado muy bien, de hecho hemos conseguido una reducción del coste en mantenimiento
Mantenimiento, organización y control de espacios	Identificación física de todos los espacios de la EPS con el código GYM_SIGEUIZ	Número de espacios identificados	100%	100% 	
Gestionar la bibliografía recomendada de las asignaturas de las titulaciones EPS	Garantizar la presencia de libro electrónico entre la Bibliografía Recomendada Básica (BRB) de las titulaciones	% de libro electrónico sobre el total de la BRB	40%	28,5% 	Para próximo curso, nueva campaña de difusión del libro-e BUZ a PDI + servicio específico de apoyo durante actualización Guías Docentes
Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	Promover la transformación de los espacios a través de acciones innovadoras y sostenibles que faciliten nuevos usos de los mismos y proporcionen mejores entornos para el aprendizaje	Nº de acciones planificadas y/o implementadas	3	1 	Acción implementada: Transformación del Mostrador en Espacio de Información. Pendientes acciones relativas a transformación planta 2 para nuevos usos.

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO					
Gestión de cita previa. Medida implementada por la Universidad a consecuencia del COVID	Atender todas las consultas presenciales previa solicitud de cita previa	Porcentaje de citas gestionadas respecto del censo de la EPS	100%	5,16% 	Este compromiso está mal planteado, ya que muchos estudiantes no vienen a secretaría, usan el correo electrónico o el teléfono para las consultas. La nueva propuesta sería de los que vienen, cuántos lo hacen con cita previa
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA					
Correo de atención consultas: infoeps@unizar.es	Responder las consultas realizadas en el plazo de 48 horas	Nº de consultas contestadas en plazo	100%	100% 	
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA					
Facturas emitidas	Reclamar mensualmente las facturas impagadas a partir de los 60 días de la fecha de emisión	Reclamaciones realizadas	100%	100% 	
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	95%	70% 	Debido a la carga de trabajo y a la falta de personal, no se ha obtenido el 95% establecido

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	4	50%
	Compromisos en vías de cumplimiento	3	37,5%
	Compromisos no cumplidos	1	12,5%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

QUEJAS Y SUGERENCIAS DE PROCEDIMIENTO GENERAL:

- Se recibe una sugerencia con fecha de entrada 31 de agosto de 2021 indicando que, a través de Google, todavía se accede a la antigua página web de la EPS, sugiriéndose que se de baja a la misma. Se responde el día 3 de septiembre de 2021.
- Se reciben dos quejas relativas a las bajas temperaturas en las aulas originadas por la ventilación requerida como parte del Plan de Contingencia COVID-19 de la EPS, recibidas el 28 de enero de 2021 y el 2 de diciembre de 2021. Fueron contestadas los días 1 de febrero de 2021 y 3 de diciembre de 2021 respectivamente.

QUEJAS Y SUGERENCIAS SISTEMA DE CALIDAD DE LAS TITULACIONES:

- En la primera queja, con fecha de registro de entrada el 22 de junio de 2021, un grupo de estudiantes indicaban un incumplimiento de la guía docente de una asignatura en lo relativo al sistema de evaluación. Una vez realizados los pasos indicados en el procedimiento Q321, el Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad del grado envió a todos los interesados y afectados en la reclamación la resolución acordada por la Comisión de Garantía de Calidad del Grado en sesión extraordinaria de 6 de julio de 2021.
- En la segunda queja, con fecha de registro de entrada el 8 de julio de 2021, un estudiante solicitaba la revisión de la calificación del examen de prácticas de una asignatura, ya que se aplicaba un criterio de corrección que no estaba reflejado en la guía docente. Una vez realizados los pasos indicados en el procedimiento Q321, el Presidente de la Comisión de Garantía de la Calidad del grado envió a todos los interesados y afectados en la reclamación la resolución acordada por la Comisión de Garantía de Calidad del Grado en sesión extraordinaria de 19 de julio de 2021.

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:

- Los dos indicadores que se habían propuesto del área de Biblioteca que estaban en fase de alcanzarse desaparecen de la Carta de Servicios del centro siguiendo la directriz de la Universidad.
- El único indicador que está relacionado con la atención al público no se ha alcanzado. El responsable del mismo comenta que está mal planteado e induce a error, por lo plantea cambiarlo para el próximo año.

A la vista de lo anterior únicamente se plantea una acción de mejora que describimos a continuación:

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Eliminar archivo físico de toda la documentación referente a personal activo eliminando el papel	Si fuese necesario se dará apoyo al responsable con la ayuda de un compañero de la Secretaría	Raúl Calvo Mavilla	Marzo 2022	Septiembre 2022	Media

Respecto a las sugerencias planteadas en el punto 2, se acuerda incorporar para el próximo año un nuevo compromiso relacionado con la revisión y actualización mensual de la web de la Escuela.

4. Actualización de la Carta de Servicios

Se plantea una nueva versión de la Carta de Servicios de la Escuela, concretamente la 5.1, 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.