

Informe de seguimiento de la carta de servicios

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO



d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058>


Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	26/11/2021
Fecha del último informe:	

CSV: d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora Unidad Administrativa Construcciones y Mantenimiento	30/11/2021 13:09:00	



d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058>

CSV: d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora Unidad Administrativa Construcciones y Mantenimiento	30/11/2021 13:09:00	

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	3
Nº de reuniones celebradas	1
Fechas de celebración de las reuniones	18/10/2021

1. Tabla de indicadores

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos. Respuesta a la información y Asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuestas emitidas en un plazo inferior a 24 horas laborables	80%	85%	
Ejecución del presupuesto	Porcentaje de ejecución	95%	104,89	Se tuvo que adquirir algún equipo para teletrabajo que no estaba presupuestado.
Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales (correo electrónico y publicación en web)	Porcentaje de comunicaciones con una antelación de 7 o más días al comienzo de la actividad	90%	90%	El tanto por ciento restante responde a situaciones de urgencia no programadas
Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad	Número de cursos realizados por el personal de la Unidad	3 cursos anuales	0	No se realizó ningún curso de formación debido a la situación COVID
Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando en el plazo de 72 horas a los interesados	Revisión de los plazos de contestación	100%	79,62%	Algunas requieren más plazo para contestar. Hay que revisar el estándar






d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058>

CSV: d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora Unidad Administrativa Construcciones y Mantenimiento	30/11/2021 13:09:00	

Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Valor alcanzado	Observaciones
Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Máximo de 12 quejas anuales	Un 80% de las quejas y sugerencias tramitadas.	Se ha disparado debido a las medidas COVID de ventilación.
Empresas externas - Resolver sus consultas sobre estado de contratación y facturación en un plazo máximo de 72 horas	Número de solicitudes de información	90%	90%	Siempre que los datos solicitados dependan de esta Unidad.
Organismos oficiales - Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	80%	90%	Se cumplen siempre los plazos, pero algunos plazos son mayores de 1 semana

Cuadro resumen:

	Compromisos cumplidos	Nº 5	62,5%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	37,5%

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Las quejas recibidas son reiterativas sobre climatización (frío/calor). Agravadas por la situación COVID que exige tener los espacios ventilados.


3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
1	Terminar la página web	Administradora	1/1/2022	30/6/2022	Media
2	Encuesta de satisfacción en la página web de la Unidad	Administradora	1/7/2022	31/12/2022	Media

4. Actualización de la Carta de servicios

Entre otros:

- Lenguaje claro y accesible para los usuarios
- Información de contacto actualizada
- Servicios bien definidos
- Derechos de los usuarios

CSV: d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora Unidad Administrativa Construcciones y Mantenimiento	30/11/2021 13:09:00	

- Normativa
- Compromisos e indicadores, sobre todo aquellos que no se han alcanzado o no ha sido posible hacer el seguimiento. Revisión de los porcentajes estándar.
- Estimación del plazo para la actualización 4 meses.



d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058>

CSV: d0c942f39f27c4e8dd478820f2561058	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 5	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA TERESA GINER BAGÜES	Administradora Unidad Administrativa Construcciones y Mantenimiento	30/11/2021 13:09:00	