



CARTA DE SERVICIOS

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIÓN |
|---------|------------|--|
| 1 | 13/10/2013 | Edición inicial |
| 2 | 30/01/2015 | Revisión texto y actualización a modelo aprobado Gerencia UZ |
| 3 | 12/07/2016 | Revisión y evaluación de los indicadores de compromisos de la CS |
| | | |
| | | |

Responsable de elaboración
María Mercedes García Domínguez

Fecha: 12-07-2016

CARTA DE SERVICIOS ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR. EDICIÓN 2
Cuadro de seguimiento de compromisos e indicadores – 2017

Unidad: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

Fecha:

| Servicio prestado/Área/Descripción | NºC. | Compromiso | Indicador | Frecuencia medición | Estándar de Calidad | Valor actual | Informe final Grupo Trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS |
|---|------|---|---|---------------------|---------------------|--------------|--|
| Información y atención al ciudadano/Secretaría | 1 | Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la EPS | Número de impresos disponibles en web por colectivos | Curso académico | Seguimiento | | |
| Información pública a través de la página web del centro | 2 | Mantener actualizada y accesible en la página web de la EPS, la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa, publicando las novedades en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación | Porcentaje de actualizaciones realizadas (número de normativa aprobada/actualizaciones realizadas en web) | Trimestral | 100% | | |
| Información y atención al ciudadano/Secretaría Información y atención personalizada a los usuarios | 3 | Potenciar el uso de herramientas informática (Ayudica y email) como medio de información y atención al usuario, resolviendo las consultas formuladas en el plazo de dos días laborables, salvo que las resoluciones requieran informes externos | Porcentaje de consultas resueltas en igual o inferior plazo de dos días laborables | Mensual | 95% | | |
| Información y atención al ciudadano/Todas las áreas Asesoramiento y atención a visitas guiadas | 4 | Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Escuela y UZ y organizar visitas para futuros estudiantes | Número de asistentes | Curso Académico | Seguimiento | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------|---|--|--|
| <p>Información y atención al ciudadano/Biblioteca</p> <p>Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades</p> | 5 | Participar y/o promover actividades de extensión bibliotecaria y culturales en el centro | Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la Biblioteca o en las que participa | Anual | Seguimiento | | |
| | 6 | | Porcentaje de actividades organizadas por la biblioteca que han sido recogidas por los medios de comunicación | Anual | Seguimiento | | |
| <p>Información y atención al ciudadano/Biblioteca</p> <p>Resolución de consultas de información general y especializada de forma presencial a través de "Pregunta aquí"</p> | 7 | Responder de forma inmediata a las consultas generales y en un máximo de dos días laborables a las consultas especializadas | Porcentaje de consultas respondidas en plazo | Cuatrimestral | 100% | | |
| | 8 | Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas | Índice de satisfacción con las respuestas obtenidas referidas a las consultas especializadas | Cuatrimestral | 90% satisfacción igual o superior a 4 sobre 5 | | |
| <p>Registro Auxiliar de la EPS/Secretaría</p> <p>Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la unidad.</p> | 9 | Impulsar el uso de documentos telemáticos en el registro auxiliar, tanto en entradas como en salidas. | Porcentaje de documentos verdes, amarillos y rojos enviados/recibidos sobre el total gestionados en registro auxiliar Geiser | Anual | Seguimiento | | |

| | | | | | | | |
|--|----|--|--|--------------|------|--|--|
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos. | 10 | Incorporar las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de dos días laborables desde la finalización del proceso | Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas | 11 | Expedir los certificados académicos oficiales y otro tipo de certificaciones en el plazo máximo de tres días laborables | Porcentajes de certificados emitidos en el plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Tramitación de las solicitudes de la devolución de ingresos | 12 | Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los 30 días siguientes al cierre de la remesa correspondiente | Porcentajes de solicitudes enviadas en plazo | Anual | 100% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Gestión de título | 13 | Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentajes de solicitudes enviadas en plazo | Mensual | 100% | | |

| | | | | | | | |
|---|----|---|--|---------|-----|--|--|
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de compras | 14 | Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro y antes de 24 horas, salvo que se precisen presupuestos o informes previos | Número de solicitudes formuladas en plazo | Anual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de pagos | 15 | Tramitar el pago de facturas en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de registro en Unizar | Porcentaje de facturas pagadas en plazo | Anual | 50% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de pagos | 16 | Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro de la EPS en el plazo de 24 horas, desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de remisiones realizadas en plazo | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de ingresos | 17 | Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los servicios centrales, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión de personal/Secretaría Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados | 18 | Expedir los certificados solicitados en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión de personal/Secretaría Control horario/gestión de permisos | 19 | Resolver incidencias y tramitar permisos en un plazo máximo de dos días laborables, desde la recepción, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido | Mensual | 95% | | |

| | | | | | | | |
|---|----|---|--|------------------------|------|--|--|
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Biblioteca Proporcionar la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones | 20 | Adquirir la Bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro | Porcentaje de la BRB disponible sobre el total de la BRB | Anual | 100% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Biblioteca Ofrecer el uso de espacios y equipamiento adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación | 21 | Garantizar espacios para el trabajo y el estudio en grupo | Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación el total de puestos | Anual | 25% | | |
| | 22 | Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala | Porcentaje de peticiones atendidas | Anual | 80% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Conserjería Gestión del correo y la correspondencia | 23 | Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción | Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Conserjería Gestión de espacios | 24 | Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables | Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas | Curso académico | 95% | | |

| | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|------------------------|--|--|
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Taller de impresión y edición Reproducción e impresión de documentos | 25 | Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables | Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Taller de impresión y edición Venta de apuntes docentes | 26 | Actualizar las listas de apuntes docentes disponibles para venta en taller y en página web diariamente | Número de listas publicadas en web respecto a las publicadas en taller | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Laboratorios/Administradora Atención a las prácticas de laboratorios docentes | 27 | Realizar controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año | Número de controles realizados | Anual | Seguimiento | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Laboratorios/Administradora Atención a las prácticas de laboratorios docentes | 28 | Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo | Número de revisiones realizadas | Antes de cada utilización de los equipos | Seguimiento | | |
| | 29 | 1. Revisar las campanas extractoras | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 2. Revisar las cabinas de flujo laminar | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 3. Revisar los extractores | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 4. Revisar detectores de monóxido de carbono | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| 5. Revisar duchas y lavajos | | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | | |

| | | | | | | | |
|--|----|--|---|------------------------|-------------|--|--|
| | 30 | Impulsar campañas de concienciación sobre la gestión de residuos tóxicos y peligrosos en laboratorios y otros aspectos medioambientales | Número de actuaciones | Curso Académico | Seguimiento | | |
| Servicios relacionados con la seguridad y la salud/ Administradora/Todas las áreas Seguridad y prevención en laboratorios y talleres | 31 | Garantizar la formación de usuarios de laboratorios sobre medidas de seguridad | Número de estudiantes que reciben información sobre seguridad en laboratorios | Curso académico | 95% | | |
| Servicios relacionados con la seguridad y la salud/ Administradora. Todas las áreas Simulacros de evacuación de edificios | 32 | Intentar que los simulacros del centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias | Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento | Curso académico | Seguimiento | | |
| | | | Tiempo medio de evacuación en los simulacros realizados | Curso académico | Seguimiento | | |

Huesca, a
La Administradora



Fdo.: María Mercedes García Domínguez

CARTA DE SERVICIOS ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR. EDICIÓN 3
Cuadro de seguimiento de compromisos e indicadores

Unidad: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

Fecha: 12 de julio de 2016 (en rojo se resaltan las modificaciones de los compromisos e indicadores aprobados en sesión Grupo Mejora 12 julio 2016)

| Servicio prestado/Área/Descripción | N°C. | Compromiso | Indicador | Frecuencia medición | Estándar de Calidad | Valor actual | Informe final Grupo Trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS |
|---|------|---|---|---------------------|---------------------|--------------|--|
| Información y atención al ciudadano/Secretaría | 1 | Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la EPS | Número de impresos disponibles en web por colectivos | Curso académico | Seguimiento | | |
| Información pública a través de la página web del centro | 2 | Mantener actualizada y accesible en la página web de la EPS, la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa, publicando las novedades en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación | Porcentaje de actualizaciones realizadas (número de normativa aprobada/actualizaciones realizadas en web) | Trimestral | 100% | | |
| Información y atención al ciudadano/Secretaría Información y atención personalizada a los usuarios | 3 | Potenciar el uso de herramientas informática (Ayudica y email) como medio de información y atención al usuario , resolviendo las consultas formuladas en el plazo de dos días laborables, salvo que las resoluciones requieran informes externos | Porcentaje de consultas resueltas en igual o inferior plazo de dos días laborables | Mensual | 95% | | |
| Información y atención al ciudadano/Todas las áreas Asesoramiento y atención a visitas guiadas | 4 | Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Escuela y UZ y organizar visitas para futuros estudiantes | Número de asistentes | Curso Académico | Seguimiento | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|--|---------------|---|--|--|
| <p>Información y atención al ciudadano/Biblioteca</p> <p>Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades</p> | 5 | Participar y/o promover actividades de extensión bibliotecaria y culturales en el centro | Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la Biblioteca o en las que participa | Anual | Seguimiento | | |
| | 6 | | Porcentaje de actividades organizadas por la biblioteca que han sido recogidas por los medios de comunicación | Anual | Seguimiento | | |
| <p>Información y atención al ciudadano/Biblioteca</p> <p>Resolución de consultas de información general y especializada de forma presencial a través de "Pregunta aquí"</p> | 7 | Responder de forma inmediata a las consultas generales y en un máximo de dos días laborables a las consultas especializadas | Porcentaje de consultas respondidas en plazo | Cuatrimestral | 100% | | |
| | 8 | Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas | Índice de satisfacción con las respuestas obtenidas referidas a las consultas especializadas | Cuatrimestral | 90% satisfacción igual o superior a 4 sobre 5 | | |
| <p>Registro Auxiliar de la EPS/Secretaría</p> <p>Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la unidad.</p> | 9 | Impulsar el uso de documentos telemáticos en el registro auxiliar, tanto en entradas como en salidas. | Porcentaje de documentos verdes, amarillos y rojos enviados/recibidos sobre el total gestionados en registro auxiliar Geiser | Anual | Seguimiento | | |

| | | | | | | | |
|--|----|--|--|--------------|------|--|--|
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos. | 10 | Incorporar las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de dos días laborables desde la finalización del proceso | Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas | 11 | Expedir los certificados académicos oficiales y otro tipo de certificaciones en el plazo máximo de tres días laborables | Porcentajes de certificados emitidos en el plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Tramitación de las solicitudes de la devolución de ingresos | 12 | Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los 30 días siguientes al cierre de la remesa correspondiente | Porcentajes de solicitudes enviadas en plazo | Anual | 100% | | |
| Servicios relacionados con la gestión académica/Secretaría Gestión de título | 13 | Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentajes de solicitudes enviadas en plazo | Mensual | 100% | | |

| | | | | | | | |
|---|----|---|--|---------|-----|--|--|
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de compras | 14 | Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro y antes de 24 horas, salvo que se precisen presupuestos o informes previos | Número de solicitudes formuladas en plazo | Anual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de pagos | 15 | Tramitar el pago de facturas en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de registro en Unizar | Porcentaje de facturas pagadas en plazo | Anual | 50% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de pagos | 16 | Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro de la EPS en el plazo de 24 horas, desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de remisiones realizadas en plazo | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión económica/Secretaría Gestión de ingresos | 17 | Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los servicios centrales, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión de personal/Secretaría Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados | 18 | Expedir los certificados solicitados en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido | Mensual | 95% | | |
| Servicios relacionados con la gestión de personal/Secretaría Control horario/gestión de permisos | 19 | Resolver incidencias y tramitar permisos en un plazo máximo de dos días laborables, desde la recepción, salvo causas ajenas que lo impidan | Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido | Mensual | 95% | | |

| | | | | | | | |
|---|----|---|--|------------------------|------|--|--|
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Biblioteca Proporcionar la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones | 20 | Adquirir la Bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro | Porcentaje de la BRB disponible sobre el total de la BRB | Anual | 100% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Biblioteca Ofrecer el uso de espacios y equipamiento adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación | 21 | Garantizar espacios para el trabajo y el estudio en grupo | Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación el total de puestos | Anual | 25% | | |
| | 22 | Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala | Porcentaje de peticiones atendidas | Anual | 80% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Conserjería Gestión del correo y la correspondencia | 23 | Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción | Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/ Conserjería Gestión de espacios | 24 | Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables | Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas | Curso académico | 95% | | |

| | | | | | | | |
|--|----|---|---|---|------------------------|--|--|
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Taller de impresión y edición Reproducción e impresión de documentos | 25 | Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables | Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Taller de impresión y edición Venta de apuntes docentes | 26 | Actualizar las listas de apuntes docentes disponibles para venta en taller y en página web diariamente | Número de listas publicadas en web respecto a las publicadas en taller | Mensual | 95% | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Laboratorios/Administradora Atención a las prácticas de laboratorios docentes | 27 | Realizar controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año | Número de controles realizados | Anual | Seguimiento | | |
| Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de Recursos/Laboratorios/Administradora Atención a las prácticas de laboratorios docentes | 28 | Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo | Número de revisiones realizadas | Antes de cada utilización de los equipos | Seguimiento | | |
| | 29 | 1. Revisar las campanas extractoras | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 2. Revisar las cabinas de flujo laminar | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 3. Revisar los extractores | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| | | 4. Revisar detectores de monóxido de carbono | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | |
| 5. Revisar duchas y lavajos | | Número de revisiones realizadas | Trimestral | Seguimiento | | | |

| | | | | | | | |
|--|----|--|---|-----------------|-------------|--|--|
| | 30 | Impulsar campañas de concienciación sobre la gestión de residuos tóxicos y peligrosos en laboratorios y otros aspectos medioambientales | Número de actuaciones | Curso Académico | Seguimiento | | |
| Servicios relacionados con la seguridad y la salud/ Administradora/Todas las áreas Seguridad y prevención en laboratorios y talleres | 31 | Garantizar la formación de usuarios de laboratorios sobre medidas de seguridad | Número de estudiantes que reciben información sobre seguridad en laboratorios | Curso académico | 95% | | |
| Servicios relacionados con la seguridad y la salud/ Administradora. Todas las áreas Simulacros de evacuación de edificios | 32 | Intentar que los simulacros del centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias | Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento | Curso académico | Seguimiento | | |
| | | | Tiempo medio de evacuación en los simulacros realizados | Curso académico | Seguimiento | | |