

CARTA DE SERVICIOS

Escuela Politécnica Superior

Edición 4 (2017)



Seguimiento de compromisos

Año 2020

Grupo de trabajo Carta de Servicios

Escuela Politécnica Superior

Febrero 2022

CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO

Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS

11/03/2022 12:51:00



9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>

Contenido

Se presentan resultados de los indicadores de la Carta de Servicios de la EPS correspondientes al año 2020.

Análisis global por tipología indicador

Seguimiento de compromisos e indicadores año 2020 por servicio prestado

1. Atención a las prácticas de laboratorio y talleres docentes
2. Gestión del correo y la correspondencia
3. Reproducción e impresión de documentos
4. Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación
5. Formación de usuarios_Promover actividades de difusión entre el profesorado de los recursos de aprendizaje sobre competencias informacionales que ofrece la biblioteca a los estudiantes
6. Tramitación de las solicitudes de las devoluciones de ingreso
7. Gestión de títulos
8. Gestión de ingresos
9. Emisión de certificados académicos, sobre actividad docente y participación en órganos colegiados

Anexos: Carta de Servicios (Edición 4_2017) y Cuadro de Seguimiento de los compromisos e indicadores



9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>

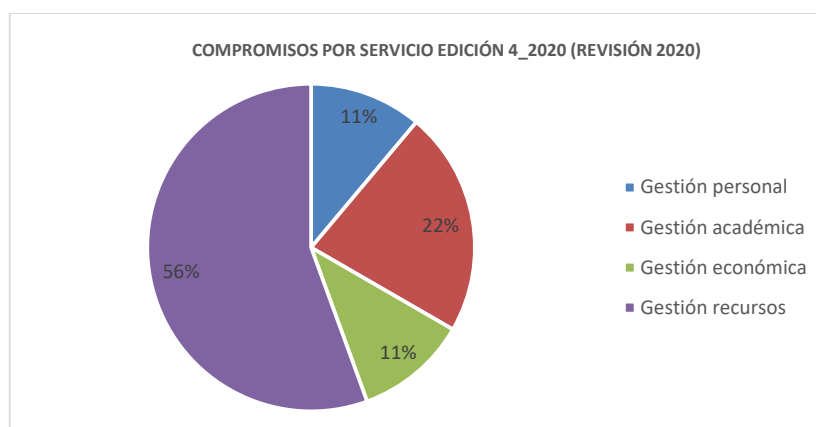
CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

Análisis global

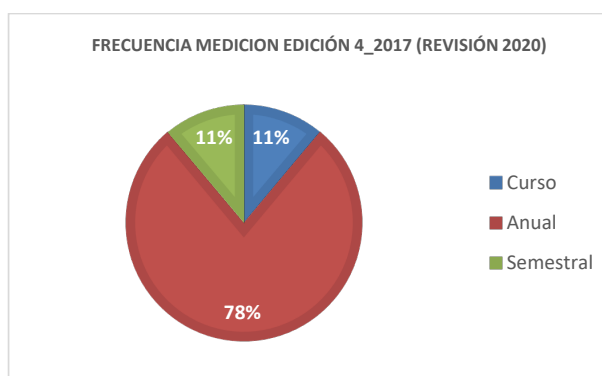
El **número** de compromisos de la Edición 4 de la Carta de Servicios es de 9. En el gráfico se muestra la evolución de los mismos y su distribución según el servicio al que están asociados.



En esta Edición 4 más de la mitad de los compromisos (56%) tienen que ver con el servicio de **Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/gestión de recursos**, seguidos por los relacionados con la **Gestión académica** (22%).

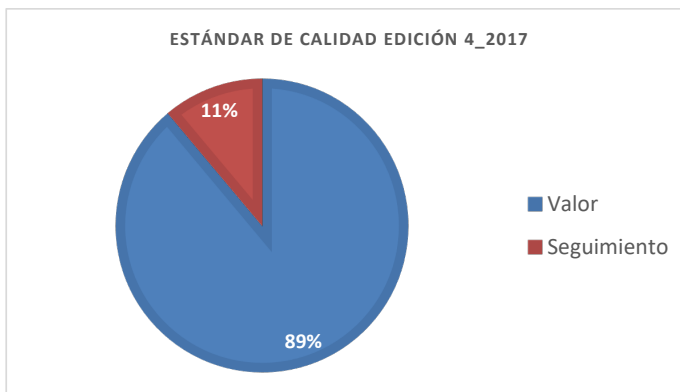


En cuanto a la **frecuencia** de medición, la mayoría son de carácter anual (78%).

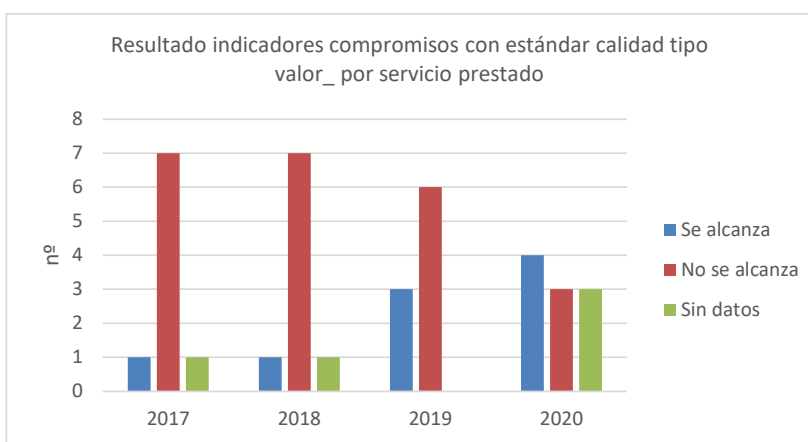


CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

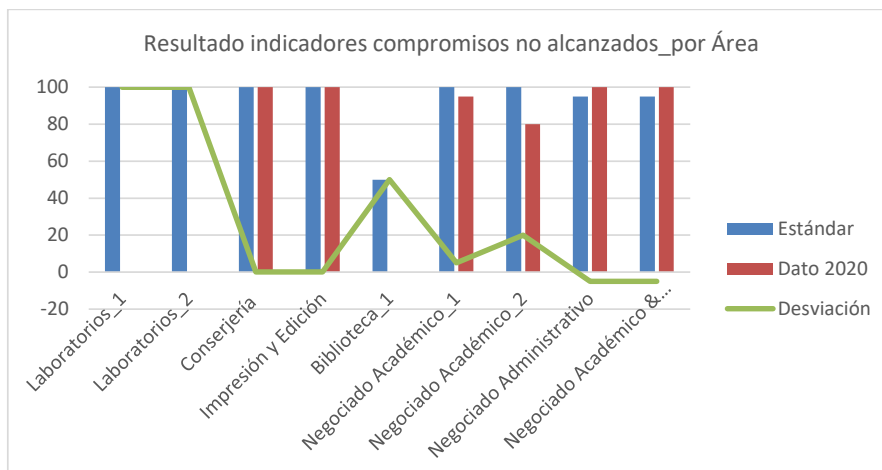
De los 10 indicadores, 9 tienen un **valor** como estándar de calidad (89%). Solamente uno es de **seguimiento**.



El **resultado global** en cuanto al cumplimiento de los compromisos es el siguiente:



A resaltar que en el año 2020 hay **tres indicadores** sin datos, debido a la situación excepcional de la **COVID-19**. En **dos indicadores** se supera el estándar fijado que da lugar a la **desviación negativa**. En cuanto a los compromisos no alcanzados en la mayoría de ellos la **desviación** es de muy pocos puntos, tal y como puede observarse en el siguiente gráfico sobre los datos del **año 2020**:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>
 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f

CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

Seguimiento de compromisos e indicadores por servicio prestado _ Año 2020

Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/gestión de recursos

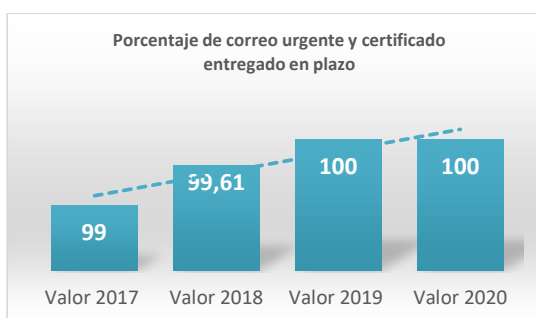
Atención a las prácticas de laboratorio y talleres docentes

Atención a las prácticas de laboratorio y talleres docentes	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	1	Solicitar a los profesores que entreguen el protocolo de prácticas a principio de cada semestre o, en todo caso, con una semana de antelación a la fecha de realización de prácticas	Porcentaje de protocolos presentados a principio de semestre Porcentaje de protocolos presentados antes de una semana	Semestre académico	100%	LABORATORIOS
---	--	---	--	--	--------------------	------	--------------

De este compromiso no se recogieron datos en el 2020 principalmente debido a la situación sanitaria provocada por la COVID-19, además depende directamente del PDI.

Gestión del correo y la correspondencia

Gestión del correo y la correspondencia	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	2	Entregar el correo interno y externo, urgente y certificado, en el plazo máximo de dos días laborales	Porcentaje de correo urgente y certificado entregado en plazo	Año natural	100%	CONSERJERIA
---	--	---	---	---	-------------	------	-------------



Se mantiene el objetivo marcado (alcanzado ya en el año anterior).

Reproducción e impresión de documentos

Reproducción e impresión de documentos	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	3	Entregar los trabajos de reproducción, impresión y escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborales	Porcentaje de trabajos realizados en plazo	Año natural	100%	IMPRESIÓN Y EDICIÓN
--	--	---	---	--	-------------	------	---------------------



CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

Este compromiso se vuelve a alcanzar en este año 2020. Es el único de todos los indicadores de la versión 4 de esta Carta de Servicios que se ha alcanzado desde el año 2017.

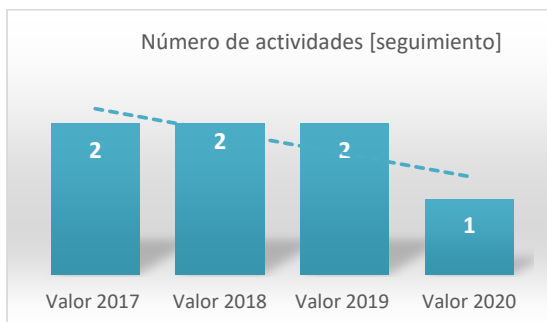
Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación

Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	Estudiantes PDI	4	Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo sobre el total de puestos.	Año natural	50%	BIBLIOTECA
---	--------------------	---	--	--	-------------	-----	------------

La reducción de aforo para aplicar las medidas de seguridad por la Covid-19 ha supuesto la supresión de los espacios para trabajo en grupo. **No se considera el valor 2020.**

Formación de usuarios_Promover actividades de difusión entre el profesorado

Formación de usuarios	PDI	5	Promover actividades de difusión entre el profesorado de los recursos de aprendizaje sobre competencias informacionales que ofrece la Biblioteca a los estudiantes	Seguimiento	Curso Académico	Número de actividades realizadas	BIBLIOTECA
-----------------------	-----	---	--	-------------	-----------------	----------------------------------	------------



El número de actividades previstas en este compromiso se vió afectado debido a la situación sanitaria, quedando reducida a una única actividad que se realizó en formato videoconferencia la sesión informativa sobre TFE en la EPS, presentando el curso virtual “Herramientas y pautas para un buen TFG”.

Se seguirá manteniendo como acción de mejora continua dentro del servicio Formación de usuarios.



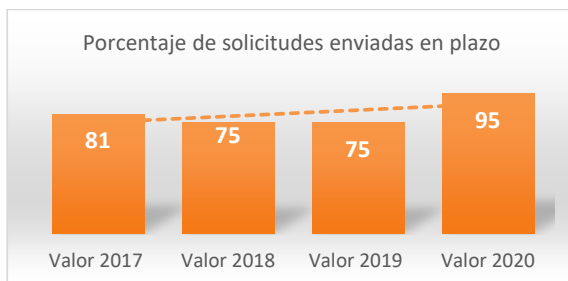
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>

CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

Servicios relacionados con la gestión académica

Tramitación de las solicitudes de las devoluciones de ingreso

Tramitación de las solicitudes de las devoluciones de ingreso	Estudiantes	6	Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos de los estudiantes dentro de los 30 días siguientes a la fecha de solicitud o del cierre de la remesa correspondiente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Año natural	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO
---	-------------	---	--	---	-------------	------	---------------------



Mejora el resultado del año anterior hasta casi alcanzar el estándar de calidad establecido. La mayor desviación se produce en los meses de septiembre y octubre debido a mayor carga de trabajo en el negociado. Dado que la desviación es mínima y se mantienen buenos resultados, se acordó en marzo de 2021 dejar de hacer el seguimiento.

Gestión de títulos

Gestión de títulos	Estudiantes	7	Tramitar las solicitudes de títulos en el plazo de un mes, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Año natural	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO
--------------------	-------------	---	---	---	-------------	------	---------------------



Disminuye el valor respecto del año anterior. Esta desviación se produce en los meses de septiembre y octubre cuando se da la mayor carga de trabajo en el negociado.



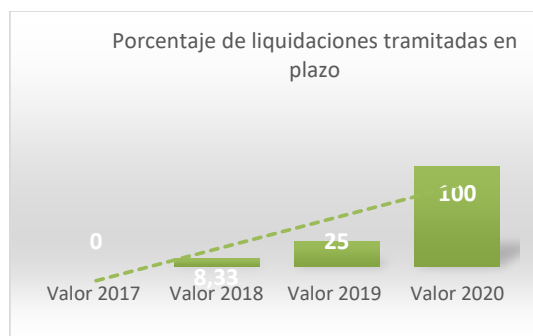
9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>

CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	

Servicios relacionados con la gestión económica

Gestión de ingresos

Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	8	Remitir al servicio de gestión Financiera y Presupuestaria las Liquidaciones de ingresos dentro de los primeros cinco días laborales del mes siguiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Año natural	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
---------------------	--	---	---	---	-------------	-----	--------------------------

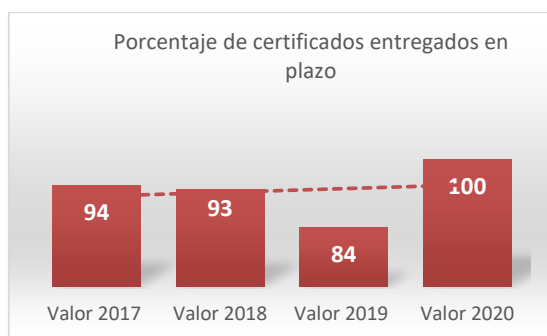


Se obtienen datos solo de la UP 122, ya que del resto de UPs es muy similar. Se consigue el objetivo marcado.

Servicios relacionados con la gestión académica y de personal

Emisión de certificados académicos, sobre actividad docente y participación en órganos colegiados

Emisión de certificados académicos, sobre actividad docente y participación en órganos colegiados.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	9	Emitir los certificados en el plazo máximo de 3 días laborales desde la solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados entregados en plazo	Año natural	95%	NEGOCIADO ACADEMICO Y ADMINISTRATIVO
--	--	---	--	--	-------------	-----	--------------------------------------



Se alcanza el estándar de calidad establecido consiguiendo el objetivo marcado.



9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f>

CSV: 9b2870e303d8cd0a1b527afee7456e4f	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Responsable Comisión de Calidad del PGCMS de la EPS	11/03/2022 12:51:00	