

CARTA DE SERVICIOS

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

Edición 3 (2017)

CARTA DE SERVICIOS ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR. EDICIÓN 3
Cuadro de seguimiento de compromisos e indicadores – 2017

Unidad: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR
Fecha: 15 de Julio de 2017

Servicio prestado/Área/Descripción	IPC	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estandar de Calidad	Valor actual	Informe final/Grupo Trabajo para seguimiento Carta Servicios (p.e)
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	Cada 30 días	SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO RAS: 20	Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.
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%	100%	Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.
Información y atención al ciudadano/Secretaría	3	Potenciar el uso de herramientas informática (Word 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%	94,64%	De todas las consultas resueltas, solo 2 se pasaron del plazo establecido, por lo que se valora el esfuerzo realizado respecto al año anterior
Información y atención personalizada a los usuarios	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	Cada 60 días	SEGUIMIENTO	IPA: 25 FENI: 75	Reformular considerando el nº de actos y el nº de PAS involucrados. Se considera conveniente relacionar con otros indicadores que midan el nivel de implicación del PAS

Informe de resultados

Análisis global

Grupo de trabajo Carta de Servicios
Escuela Politécnica Superior
Junio 2017



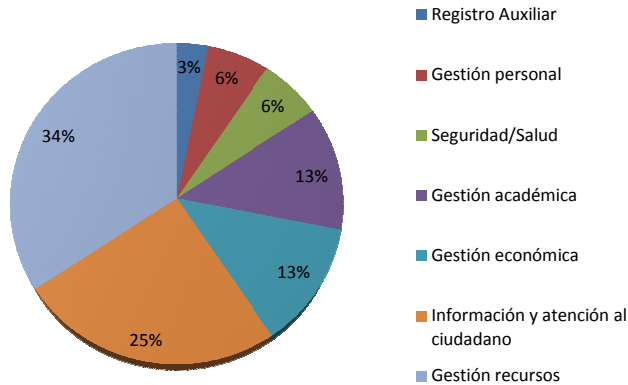
084292b4c35096207200e7df71b80d1b

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/084292b4c35096207200e7df71b80d1b>



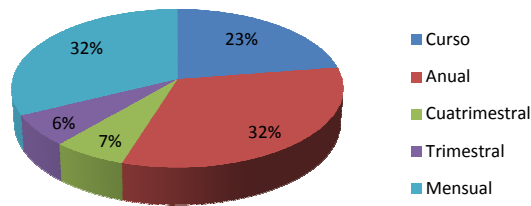
084292b4c35096207200e7df71b80d1b
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/084292b4c35096207200e7df71b80d1b>

Distribución compromisos por servicio prestado



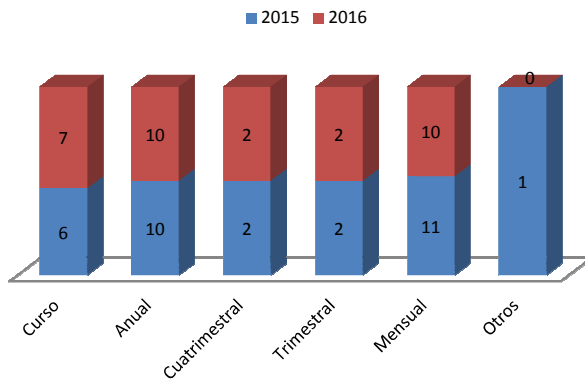
La mayoría de los indicadores (69%) corresponden a servicios relacionados con la **Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia** y con la **Información y atención al ciudadano**.

Distribución por frecuencia de medición_2016



En cuanto a la **frecuencia en la medición** del indicador, el **55%** cuentan con una frecuencia **anual o de curso académico**. Le sigue, con un 32% la medición cuatrimestral.

Distribución por frecuencia de medición_Evolución

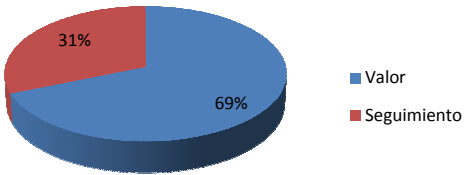
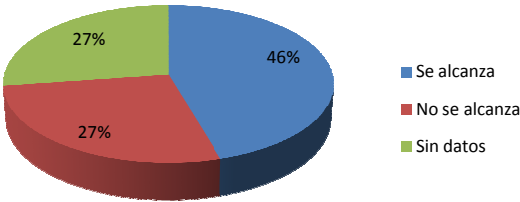
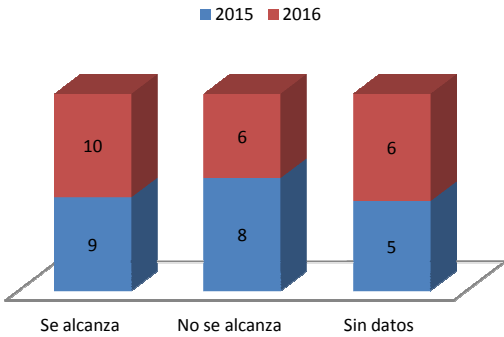



A continuación se muestran los cambios en la frecuencia de medición de los indicadores tras la revisión de los mismos realizada en la 2ª edición de la Carta de Servicios.

CSV: 084292b4c35096207200e7df71b80d1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	



084292b4c35096207200e7df71b80d1b
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/084292b4c35096207200e7df71b80d1b>

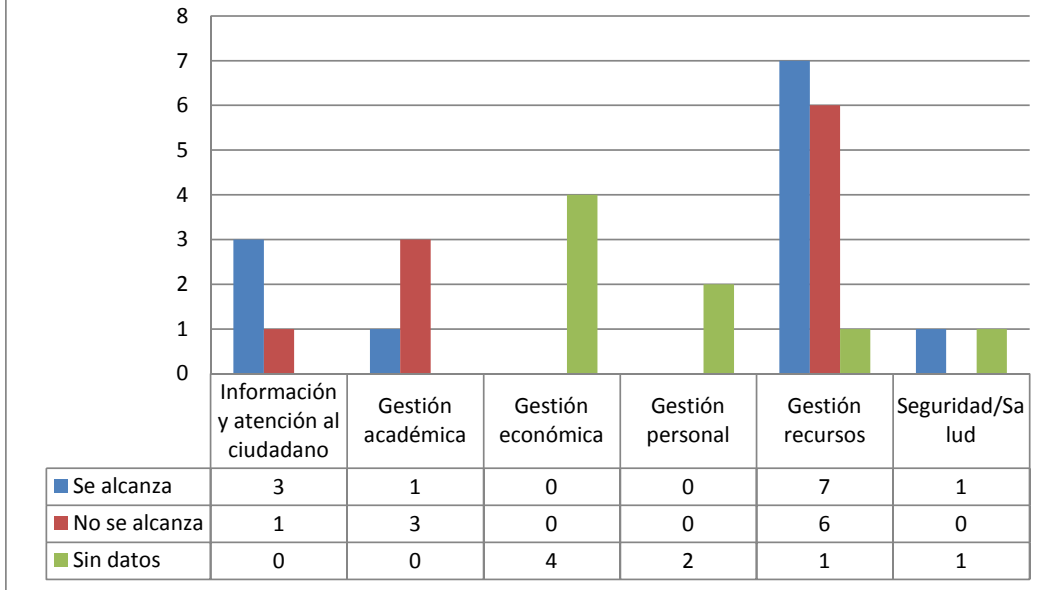
<p>Estándar de calidad_2016</p>  <p>■ Valor ■ Seguimiento</p>	<p>De los 32 indicadores, 22 (69%) tienen un valor como estándar de calidad y 10 (31%) son de seguimiento.</p>
<p>Resultado compromisos con estándar calidad tipo valor_2016</p>  <p>■ Se alcanza ■ No se alcanza ■ Sin datos</p>	<p>De los 22 indicadores que cuentan con un estándar de calidad en forma de valor, se ha alcanzado el objetivo en 10 (46%), no se ha logrado en 6 (27%) y no se ha podido medir por no contar con la herramienta adecuada en 6 (27%).</p>
<p>Resultado compromisos con estándar calidad tipo valor_Evolución</p>  <p>■ 2015 ■ 2016</p> <p>Se alcanza: 2015=9, 2016=10 No se alcanza: 2015=8, 2016=6 Sin datos: 2015=5, 2016=6</p>	

<p>CSV: 084292b4c35096207200e7df71b80d1b</p>	<p>Organismo: Universidad de Zaragoza</p>	<p>Página: 3 / 4</p>	
<p>Firmado electrónicamente por</p>	<p>Cargo o Rol</p>	<p>Fecha</p>	
<p>Maria de las Mercedes Garcia Dominguez</p>	<p>Administradora de la Escuela Politecnica Superior</p>	<p>12-07-2017 13:03:19</p>	

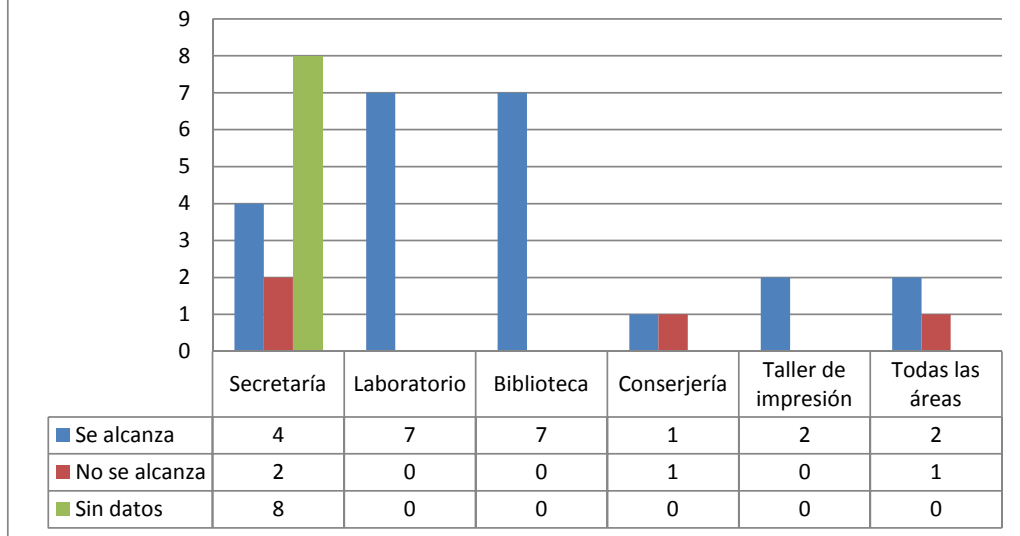


084292b4c35096207200e7df71b80d1b
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/084292b4c35096207200e7df71b80d1b>

Resultado compromisos con estándar calidad tipo valor por servicio prestado_2016



Resultado compromisos con estándar calidad tipo valor por Área_2016



CSV: 084292b4c35096207200e7df71b80d1b	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 4	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	