

# 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 Junio de 2017

Servicio prestado/Área/Descripción	IRIC	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de Calidad	Valor actual	Informe final/Grupo Trabajo para el Seguimiento de 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	Estándar: 25 PDI: 30 PAS: 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)	Semestral	100%	100%	Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.
Información y atención al ciudadano/Secretaría	3	Poseer el uso de herramientas informáticas (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	Trimestral	95%	94,64%	De todas las consultas resueltas, sólo 3 se pasaron del plazo establecido, por lo que se valora el esfuerzo realizado respecto al año anterior
Información y atención al ciudadano/Todas las áreas	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	JPA: 25 FEN: 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

# Seguimiento de compromisos e indicadores

Comparativa 2015-2016

[por ÁREA]

Grupo de trabajo Carta de Servicios

Escuela Politécnica Superior

Junio 2017

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 8

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

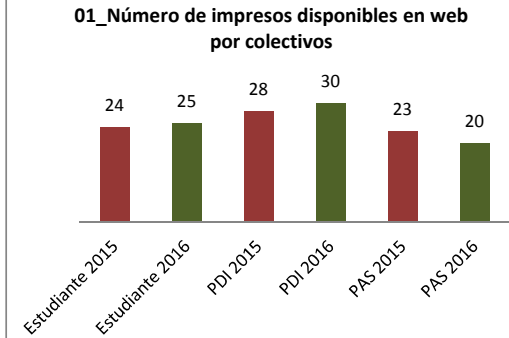
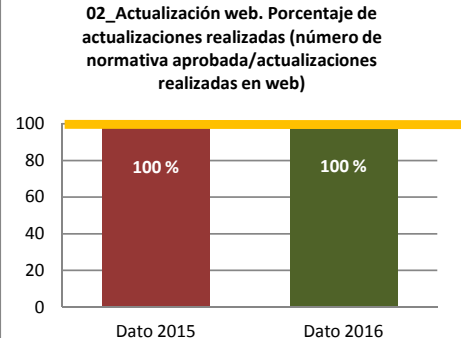
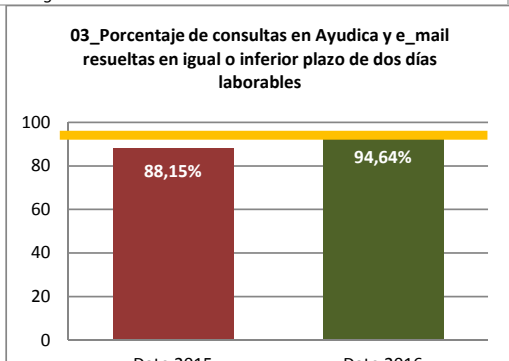
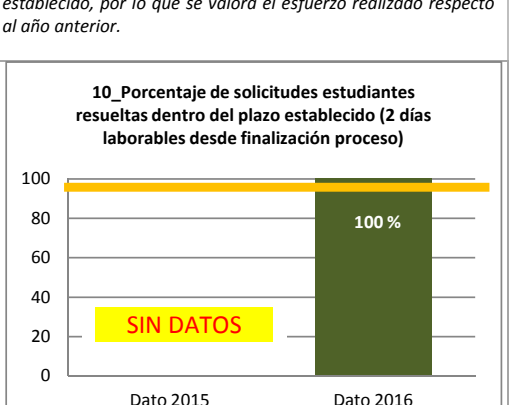
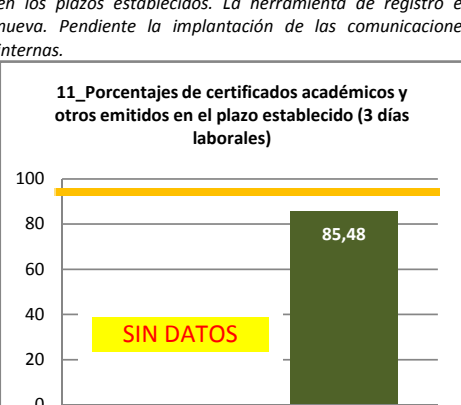
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez

Administradora de la Escuela Politecnica Superior

12-07-2017 13:03:19




# SECRETARÍA

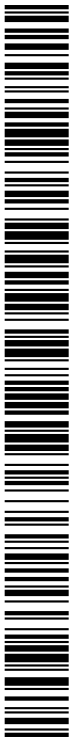
<p style="text-align: center;"><b>01_ Número de impresos disponibles en web por colectivos</b></p>  <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>02_Actualización web. Porcentaje de actualizaciones realizadas (número de normativa aprobada/actualizaciones realizadas en web)</b></p>  <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: 100%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</p>
<p style="text-align: center;"><b>03_Porcentaje de consultas en Ayudica y e_mail resueltas en igual o inferior plazo de dos días laborables</b></p>  <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: 95%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> De todas las consultas resueltas, sólo 3 pasaron del plazo establecido, por lo que se valora el esfuerzo realizado respecto al año anterior.</p>	<p style="text-align: center;"><b>09_Porcentaje de documentos verdes, amarillos y rojos enviados/recibidos sobre el total gestionados en registro auxiliar Geiser</b></p> <p style="text-align: center; color: yellow; background-color: black; padding: 5px; font-weight: bold;">SIN DATOS</p> <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos. La herramienta de registro es nueva. Pendiente la implantación de las comunicaciones internas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>10_Porcentaje de solicitudes estudiantas resueltas dentro del plazo establecido (2 días laborables desde finalización proceso)</b></p>  <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: 95%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</p>	<p style="text-align: center;"><b>11_Porcentajes de certificados académicos y otros emitidos en el plazo establecido (3 días laborales)</b></p>  <p style="text-align: center;">Estándar de calidad: 95%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Los certificados académicos oficiales se solicitan a través de la Sede Electrónica. Se considera llegar al compromiso del 100% y relacionar este indicador con el número 18.</p>

Seguimiento de compromisos e indicadores. Comparativa 2015-16 por Área. Carta de Servicios Edición 3. Junio 2017. EPS Página 2



3396ef83aede464809f1395d9d224042  
Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

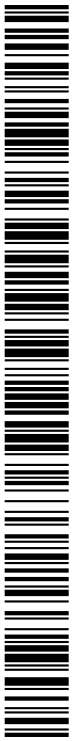
CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 2 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	12-07-2017 13:03:19	



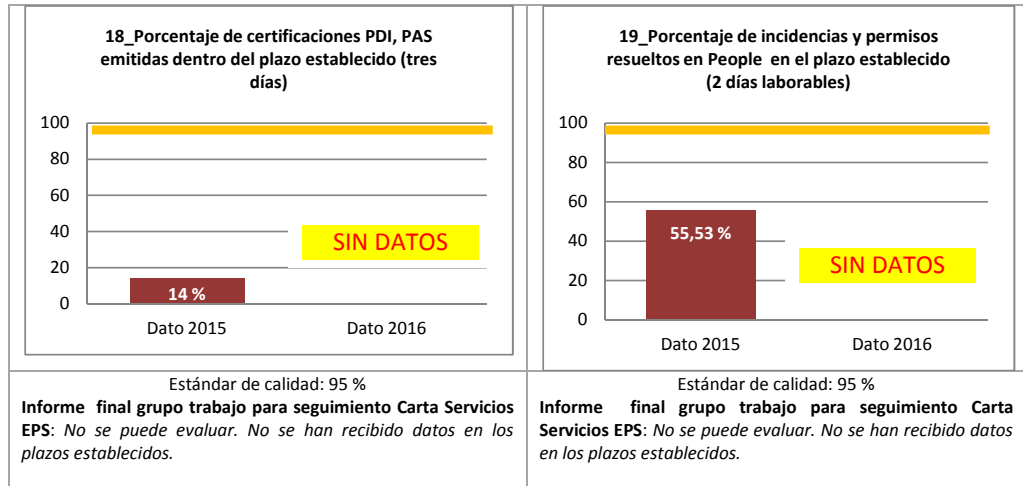
3396ef83aede464809f1395d9d224042  
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

<p><b>12_Porcetajes de solicitudes DI enviadas en plazo (30 días al cierre remesa)</b></p> <p>Dato 2015: 100% Dato 2016: SIN DATOS</p> <p>Estándar de calidad: 100%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se ha enviado ninguna solicitud dentro del plazo. En la anterior revisión se acordó contabilizar los 30 días desde el cierre de remesa pero se propone contar desde la fecha de solicitud dependiendo de los casos, siempre desde la última fecha ya que las remesas pueden estar cerradas antes o después de la solicitud. Replantear el compromiso.</i></p>	<p><b>13_Porcetajes de solicitudes título enviadas en plazo (mes)</b></p> <p>Dato 2015: 69.6% Dato 2016: 58%</p> <p>Estándar de calidad: 100%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se ha conseguido llegar al 100%. Se reconsidera continuar con este compromiso para obtener mejores resultados.</i></p>
<p><b>14_Número de solicitudes de compras formuladas en plazo (antes de 24 horas)</b></p> <p>Dato 2015: 100% Dato 2016: SIN DATOS</p> <p>Estándar de calidad: 95 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</i></p>	<p><b>15_Porcetaje de facturas pagadas en plazo (máximo 30 días)</b></p> <p>Dato 2015: 50% Dato 2016: SIN DATOS</p> <p>Estándar de calidad: 50 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</i></p>
<p><b>16_Porcetaje de remisiones facturas a UP responsables pago, realizadas en plazo (24 horas)</b></p> <p>Dato 2015: 78.71% Dato 2016: SIN DATOS</p> <p>Estándar de calidad: 95 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</i></p>	<p><b>17_Porcetaje de liquidaciones ingreso tramitadas en plazo (antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales)</b></p> <p>Dato 2015: 64% Dato 2016: SIN DATOS</p> <p>Estándar de calidad: 95 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</i></p>

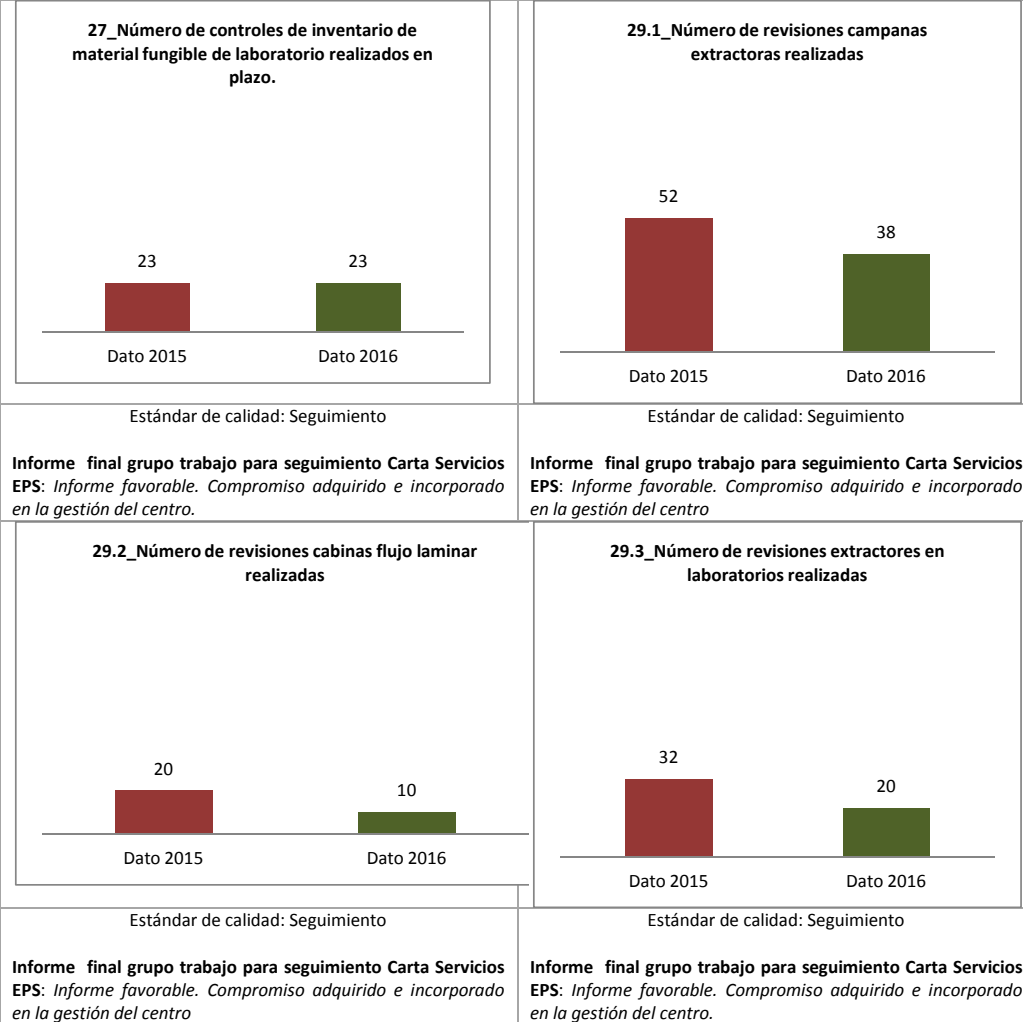
CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	



3396ef83aede464809f1395d9d224042  
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

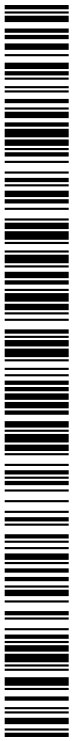


## LABORATORIOS



Seguimiento de compromisos e indicadores. Comparativa 2015-16 por Área. Carta de Servicios Edición 3. Junio 2017. EPS Página 4

CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 8	
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	



3396ef83aede464809f1395d9d224042  
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

<p><b>29.4_ Número de revisiones detectores de monóxido de carbono realizadas</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Revisiones</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>4</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>5</td></tr> </table>	Año	Revisiones	Dato 2015	4	Dato 2016	5	<p><b>29.5_ Número de revisiones duchas y lavajos realizadas</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Revisiones</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>64</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>48</td></tr> </table>	Año	Revisiones	Dato 2015	64	Dato 2016	48
Año	Revisiones												
Dato 2015	4												
Dato 2016	5												
Año	Revisiones												
Dato 2015	64												
Dato 2016	48												
<p>Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b></p>	<p>Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b></p>												
<p><b>30_ Número de actuaciones concienciación sobre gestión residuos y otros aspectos realizadas.</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Actuaciones</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>1</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>1</td></tr> </table>		Año	Actuaciones	Dato 2015	1	Dato 2016	1						
Año	Actuaciones												
Dato 2015	1												
Dato 2016	1												
<p>Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b></p>													

## BIBLIOTECA

<p><b>05_ Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la Biblioteca o en las que participa</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Actividades</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>47</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>52</td></tr> </table>	Año	Actividades	Dato 2015	47	Dato 2016	52	<p><b>06_ Porcentaje de actividades organizadas por la biblioteca que han sido recogidas por los medios de comunicación</b></p> <table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>6,38</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>13,46</td></tr> </table>	Año	Porcentaje	Dato 2015	6,38	Dato 2016	13,46
Año	Actividades												
Dato 2015	47												
Dato 2016	52												
Año	Porcentaje												
Dato 2015	6,38												
Dato 2016	13,46												
<p>Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b></p>	<p>Estándar de calidad: Seguimiento</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: El valor corresponde solo a medios de comunicación externos (prensa, radio, TV, redes sociales no UZ, etc.)</b></p>												

CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 8	
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	

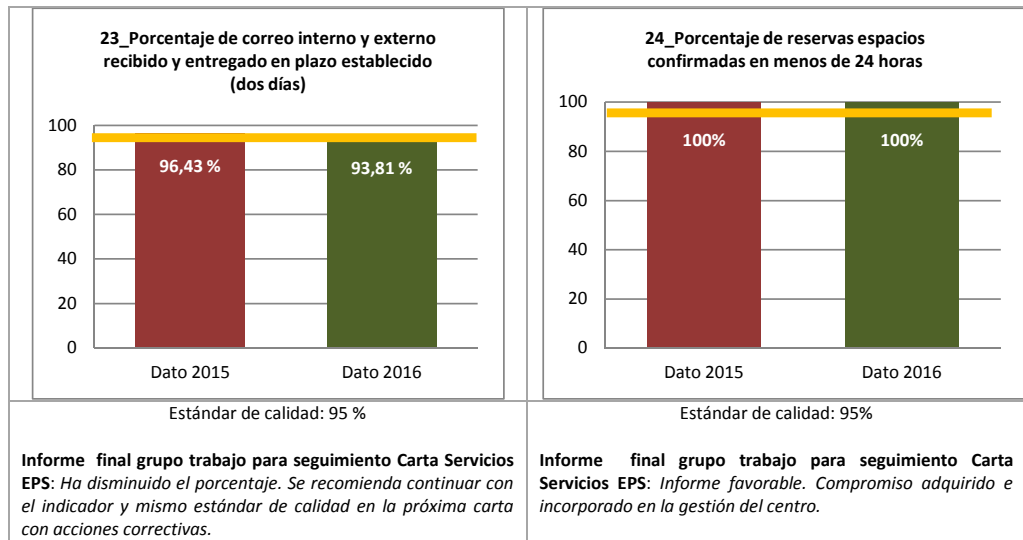


3396ef83aede464809f1395d9d224042  
 Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

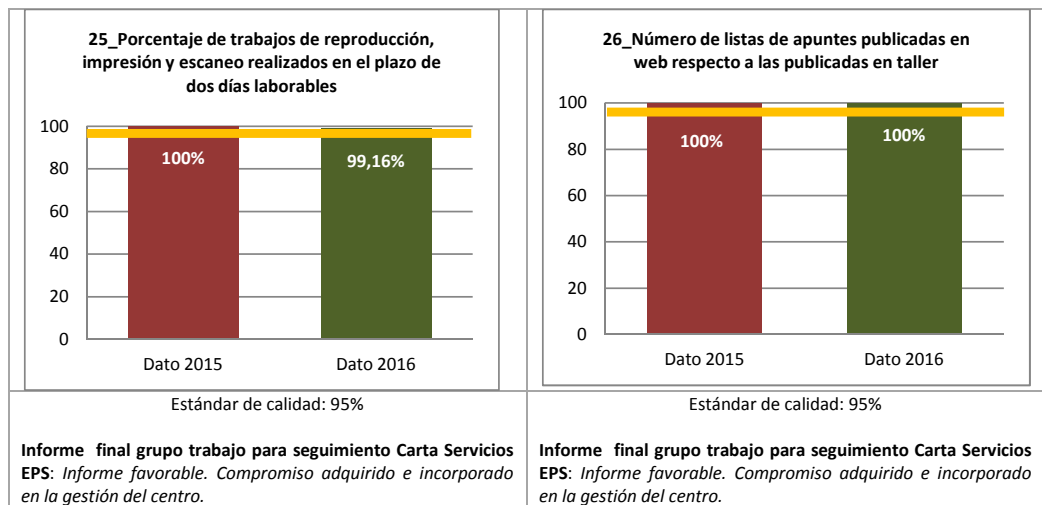
<p><b>07_Porcentaje de consultas en biblioteca respondidas en plazo</b></p> <p>Dato 2015: 100 % Dato 2016: 100 %</p>	<p><b>08_Índice de satisfacción con las respuestas obtenidas referidas a las consultas especializadas en Biblioteca</b></p> <p>Dato 2015: 100 % Dato 2016: 100 %</p>
<p>Estándar de calidad: 100%</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</p>	<p>Estándar de calidad: 90% satisfacción igual o superior a 5 (escala 0-5)</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Se ha mejorado en 9 puntos la muestra respecto al año anterior: 17.07% en 2015, 26.6% en 2016, pero sigue sin ser suficiente. Acción de mejora aplicada en 2017: envío del formulario de satisfacción mensualmente a los usuarios del servicio.</p>
<p><b>20_Porcentaje de la BRB disponible sobre el total de la BRB</b></p> <p>Dato 2015: 97,30 % Dato 2016: 100 %</p>	<p><b>21_Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación el total de puestos en la Biblioteca</b></p> <p>Dato 2015: 34,42 % Dato 2016: 42,51 %</p>
<p>Estándar de calidad: 100 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> El valor corresponde a la BRB disponible en la BUZ. Si tenemos en cuenta la BRB disponible en la biblioteca el valor es de 98,7%. Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.</p>	<p>Estándar de calidad: 25 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.</p>
<p><b>22_Porcentaje de peticiones de ordenadores en préstamo atendidas en Biblioteca</b></p> <p>Dato 2015: 96,30 % Dato 2016: 100 %</p>	
<p>Estándar de calidad: 80 %</p> <p><b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> 1.794 solicitudes atendidas. Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del Centro.</p>	

CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 6 / 8	
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	

## CONSERJERÍA



## TALLER DE IMPRESIÓN

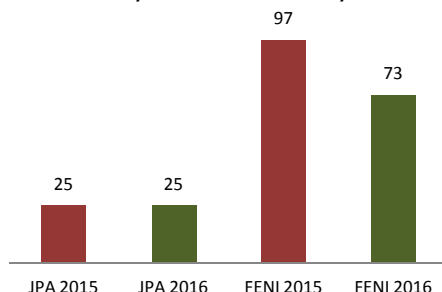


CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 8	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	

# TODAS LAS ÁREAS

## Asesoramiento y atención a visitas guiadas

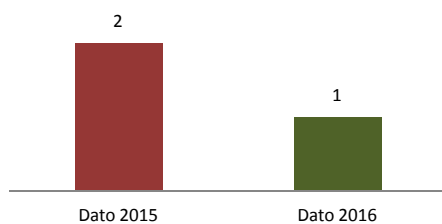
### 04\_ Número de asistentes en Jornadas Puertas Abiertas y Jornadas de Bienvenida y otros



Estándar de calidad: Seguimiento

**Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:** Reformular considerando el número de actos y el número de PAS involucrado. Se considera conveniente relacionar con otros indicadores que midan el nivel de implicación del PAS.

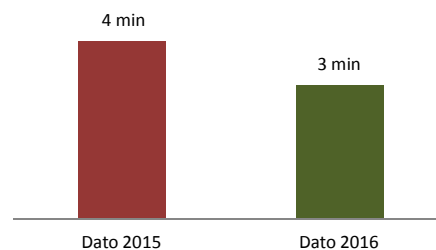
### 31\_ Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento



Estándar de calidad: Seguimiento

**Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:** Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.

### 32\_ Tiempo medio de evacuación en los simulacros realizados



Estándar de calidad: Seguimiento

**Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:** Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.



3396ef83aede464809f1395d9d224042

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3396ef83aede464809f1395d9d224042>

CSV: 3396ef83aede464809f1395d9d224042	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 8	
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	