

# 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/Organismo	RNI	Compromiso	Indicador	Frecuencia	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	ESPECÍFICO: 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, publicándolas 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	Promover el uso de herramientas informáticas (blogs 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	Semestral	85%	94,64%	De todas las consultas resueltas, solo 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 LZ y organizar visitas para futuros estudiantes.	Número de asistentes	Curso ACADÉMICO	SEGUIMIENTO	JPA: 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.

# Seguimiento de compromisos e indicadores

Comparativa 2015-2016

[por SERVICIO PRESTADO]

Grupo de trabajo Carta de Servicios

Escuela Politécnica Superior

Junio 2017



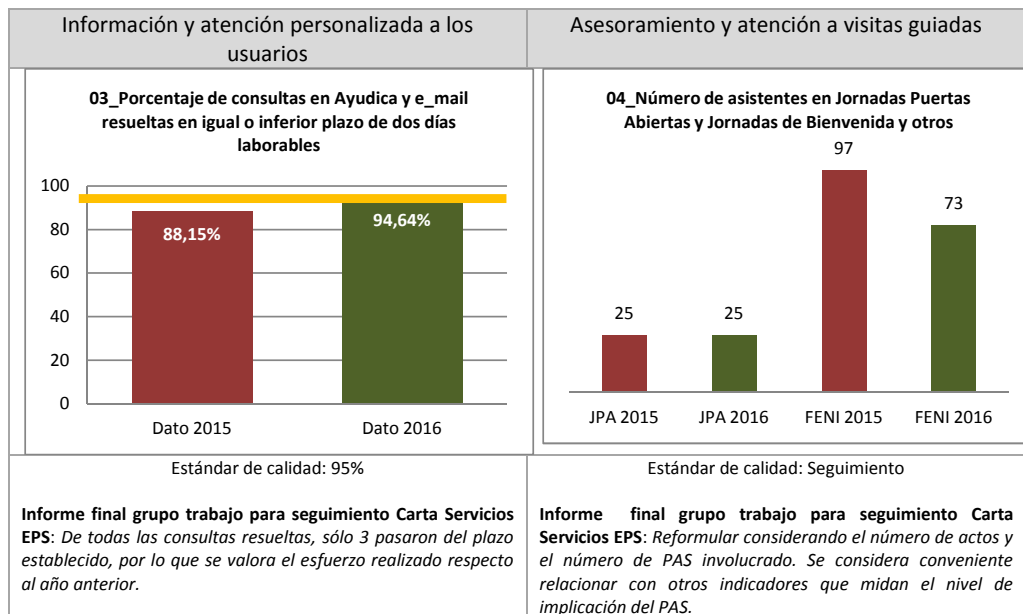
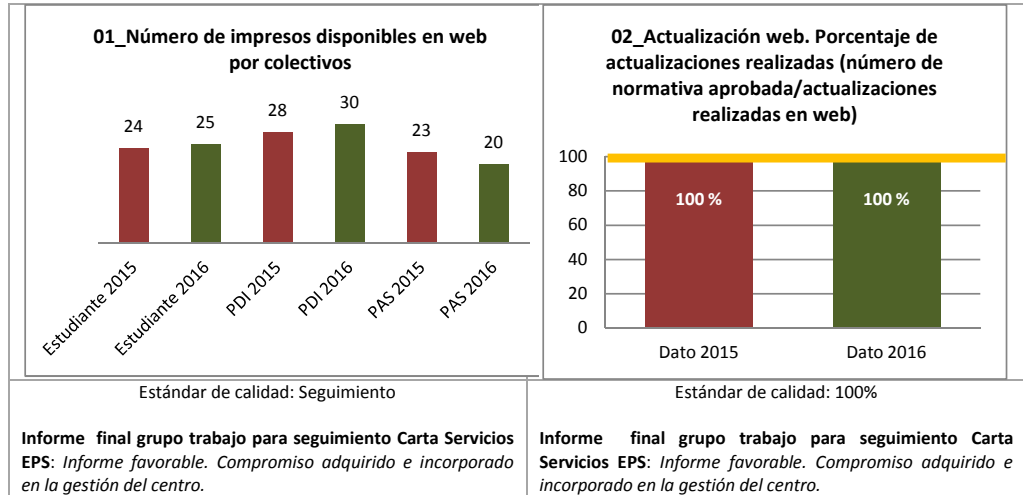
d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e


Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

## INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

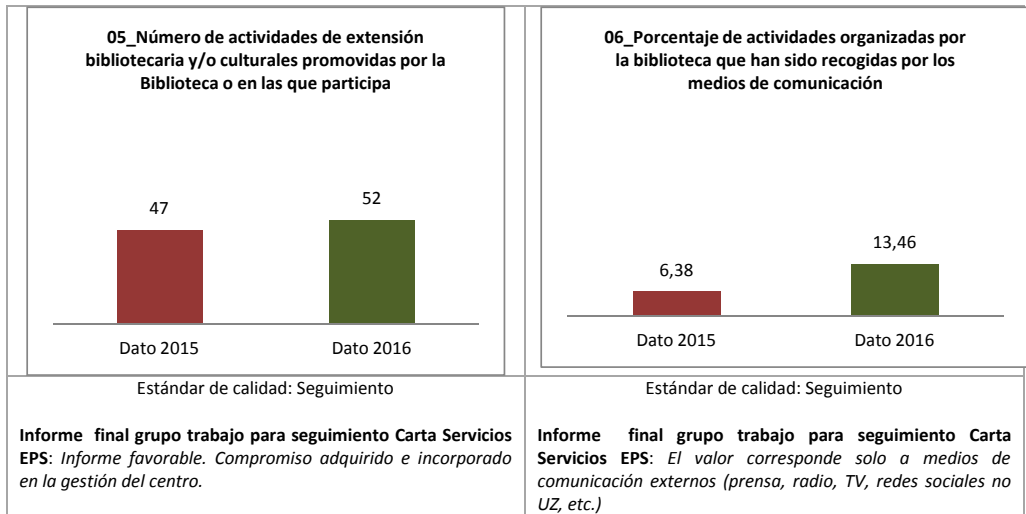
Este servicio cuenta con 7 compromisos y 8 indicadores, 3 corresponden a la Secretaría, 4 a la Biblioteca y 1 es común a todas las áreas.

### Información pública a través de la página web del centro

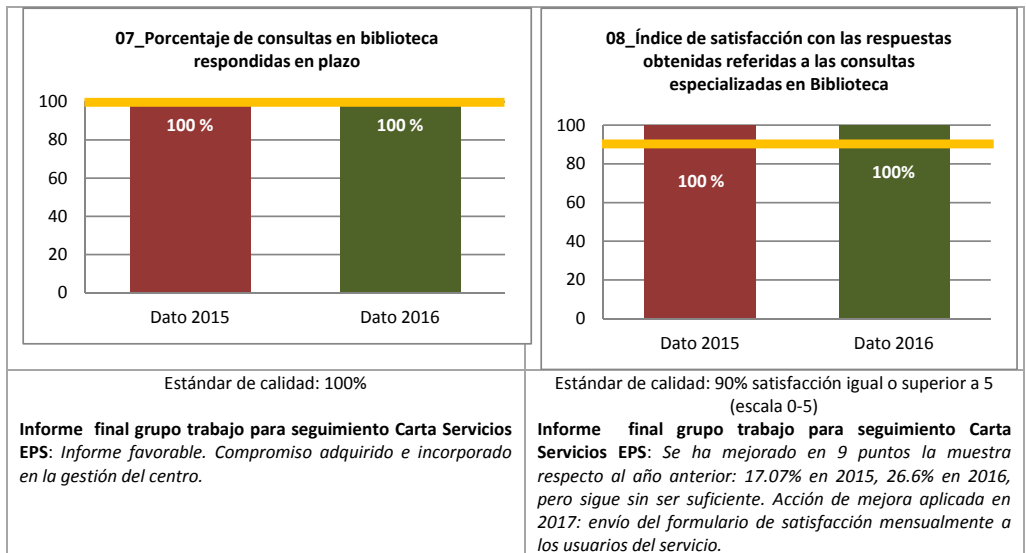


CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	

Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades



Resolución de consultas de información general y especializada de forma presencial a través de "PREGUNTA AQUÍ"



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
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	

## REGISTRO AUXILIAR DE LA EPS

Este servicio cuenta con 1 compromiso e indicador, correspondiente a la Secretaría.

Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la unidad

	<b>09_Porcentaje de documentos verdes, amarillos y rojos enviados/recibidos sobre el total gestionados en registro auxiliar Geiser</b>	
<div style="background-color: yellow; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 100px;">SIN DATOS</div>		
Dato 2015	Dato 2016	
Estándar de calidad: Seguimiento		
<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. La herramienta de registro es nueva. Pendiente la implantación de las comunicaciones internas.</i>		

## SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

Este servicio cuenta con 4 compromisos e indicadores, correspondientes a la Secretaría.

Tramitación de solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos	Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas												
<b>10_Porcentaje de solicitudes estudiantas resueltas dentro del plazo establecido (2 días laborables desde finalización proceso)</b>	<b>11_Porcentajes de certificados académicos y otros emitidos en el plazo establecido (3 días laborales)</b>												
<table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>SIN DATOS</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>100 %</td></tr> </table>	Año	Porcentaje	Dato 2015	SIN DATOS	Dato 2016	100 %	<table border="1" style="margin: 10px auto; width: 80%;"> <tr><th>Año</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>Dato 2015</td><td>SIN DATOS</td></tr> <tr><td>Dato 2016</td><td>85,48</td></tr> </table>	Año	Porcentaje	Dato 2015	SIN DATOS	Dato 2016	85,48
Año	Porcentaje												
Dato 2015	SIN DATOS												
Dato 2016	100 %												
Año	Porcentaje												
Dato 2015	SIN DATOS												
Dato 2016	85,48												
Estándar de calidad: 95%	Estándar de calidad: 95%												
<b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</i>	<b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS:</b> <i>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.</i>												

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
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	



d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

Tramitación de las solicitudes de la devolución de ingresos	Gestión de título
<p><b>12_Porcentajes 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_Porcentajes 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>

### SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA

Este servicio cuenta con 4 compromisos e indicadores, correspondientes a la Secretaría.

Gestión de compras	Gestión de pagos
<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_Porcentaje de facturas pagadas en plazo (máximo 30 días)</b></p> <p>Dato 2015: SIN DATOS Dato 2016: 50 %</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>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
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	



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

Gestión de pagos	Gestión de ingresos
<p><b>16_Porcentaje de remisiones facturas a UP responsables pago, realizadas en plazo (24 horas)</b></p>	<p><b>17_Porcentaje de liquidaciones ingreso tramitadas en plazo (antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales)</b></p>
<p>Estándar de calidad: 95 %  <b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</b></p>	<p>Estándar de calidad: 95 %  <b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</b></p>

### SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PERSONAL

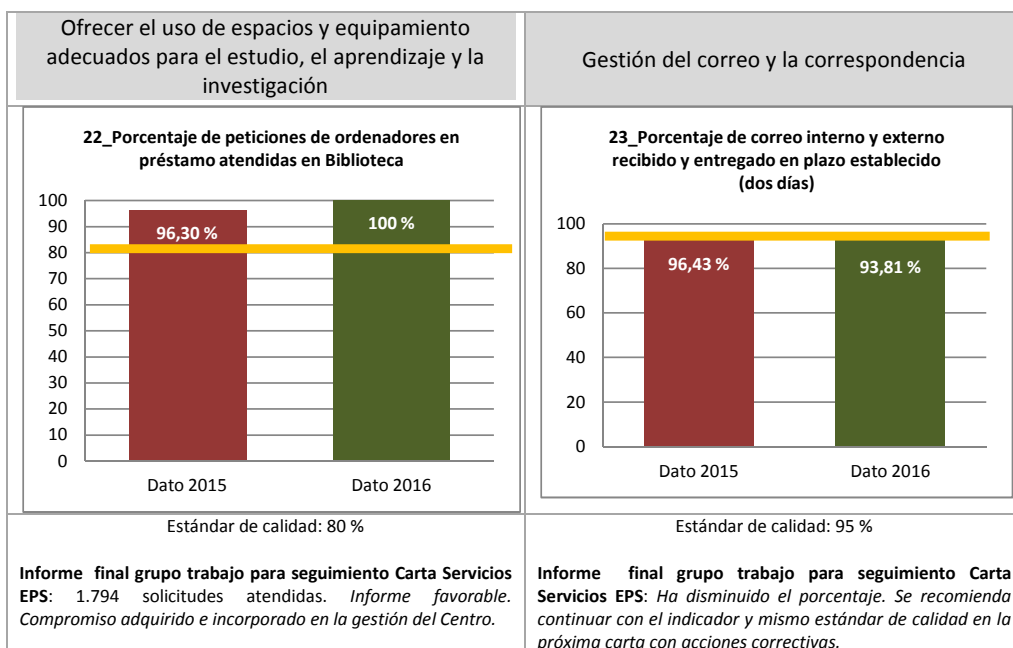
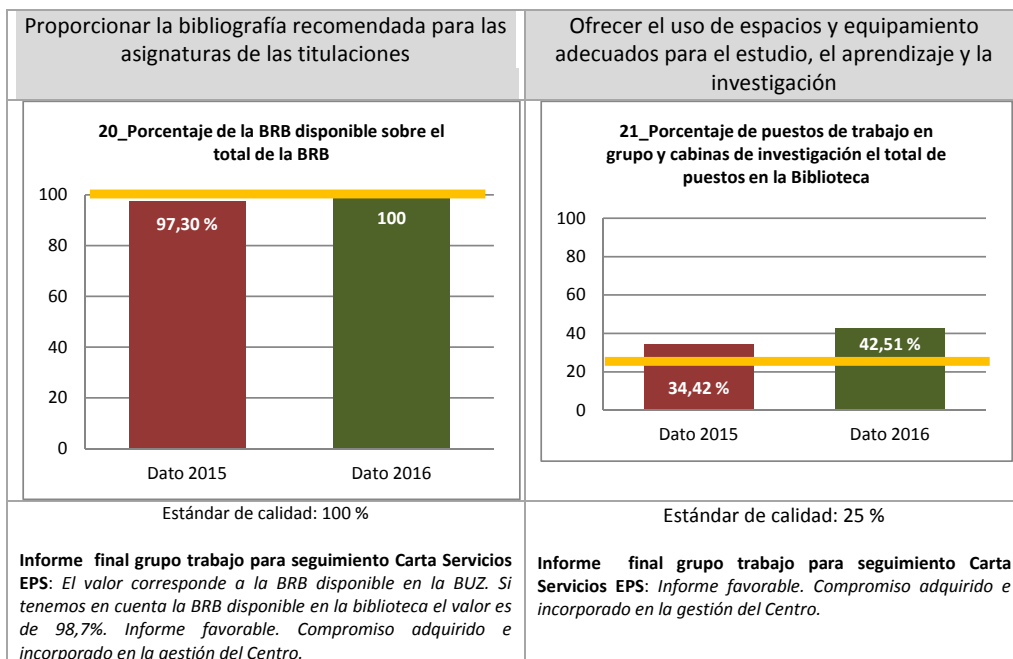
Este servicio cuenta con 2 compromisos e indicadores, correspondientes a la Secretaría.

Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados	Control horario/gestión de permisos
<p><b>18_Porcentaje de certificaciones PDI, PAS emitidas dentro del plazo establecido (tres días)</b></p>	<p><b>19_Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en People en el plazo establecido (2 días laborables)</b></p>
<p>Estándar de calidad: 95 %  <b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</b></p>	<p>Estándar de calidad: 95 %  <b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: No se puede evaluar. No se han recibido datos en los plazos establecidos.</b></p>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 6 / 11	
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	

## GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA

Este servicio cuenta con 10 compromisos y 14 indicadores, 3 corresponden a la Biblioteca, 2 a la Conserjería, 2 al Taller de impresión y edición y 7 a Laboratorios.

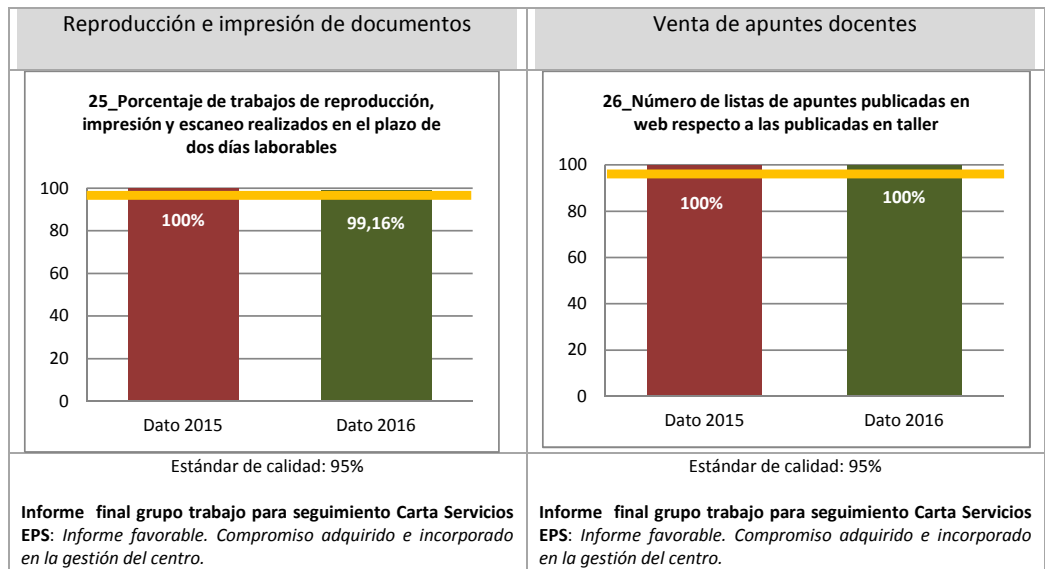
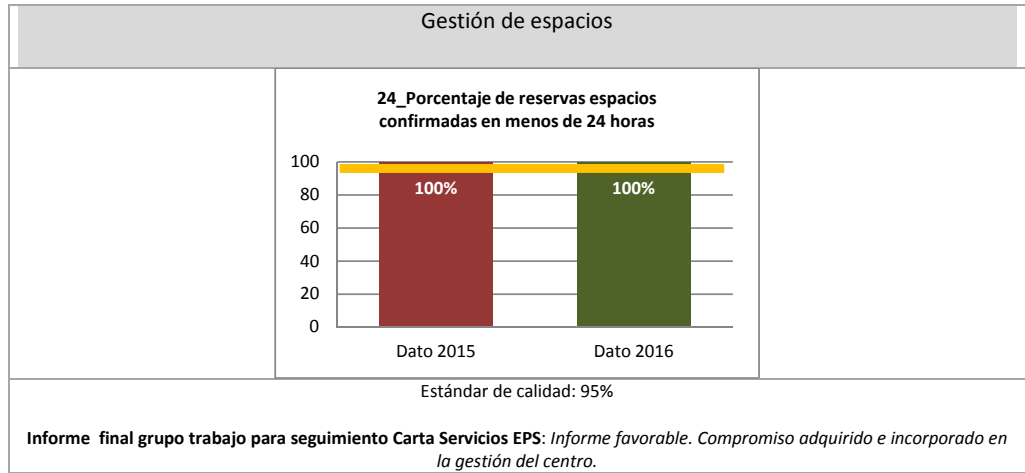


CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
Maria de las Mercedes Garcia Dominguez	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	12-07-2017 13:03:19	



d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e

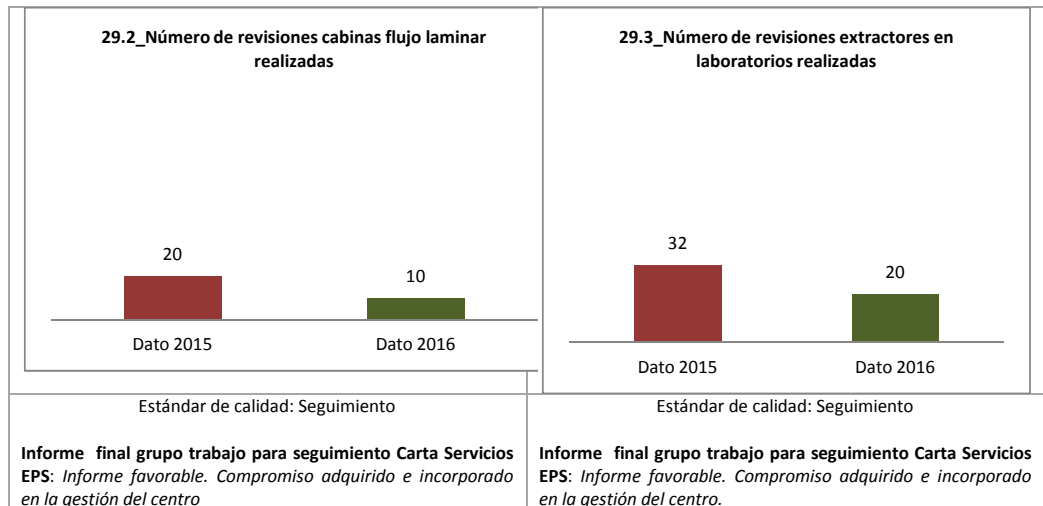
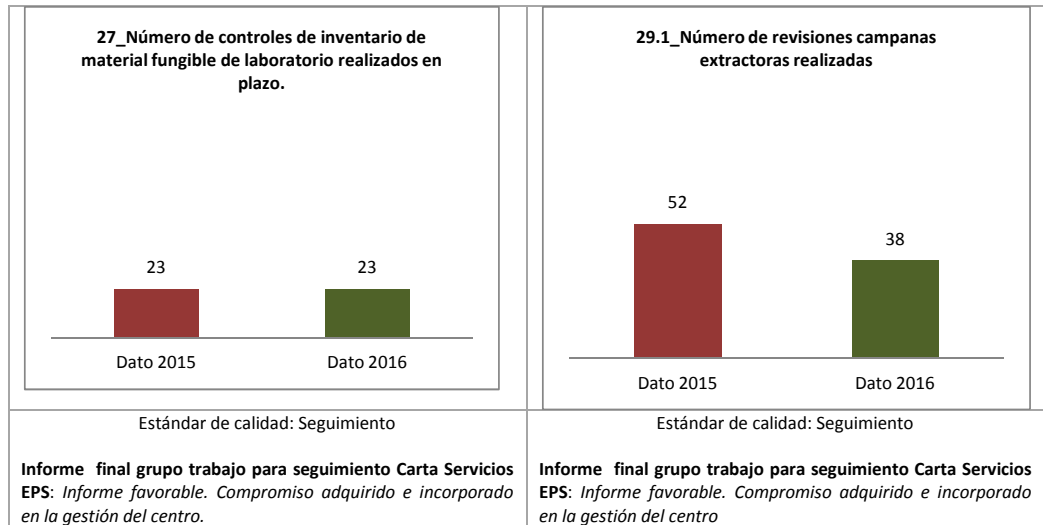
Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>



CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
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	



Atención a las prácticas de laboratorios docentes

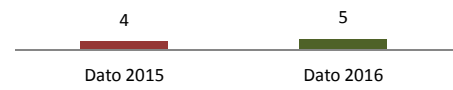
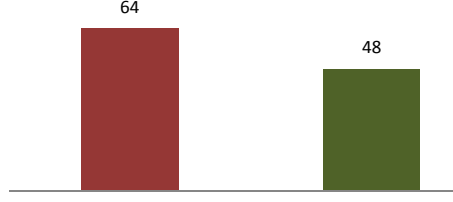



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
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	

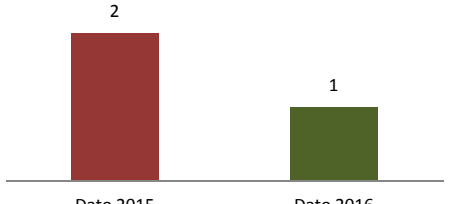
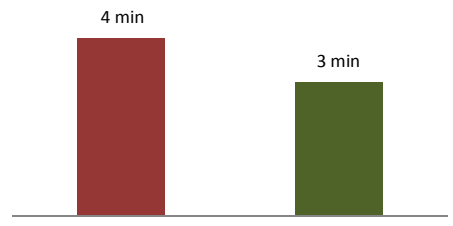



Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

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

### SER VICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD

Este servicio cuenta con 2 compromisos e indicadores, correspondientes a todas las áreas.

Seguridad y prevención en laboratorios y talleres	Simulacros de evacuación de edificios
<b>31_ Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento</b>  <p>Dato 2015: 2 Dato 2016: 1</p>	<b>32_ Tiempo medio de evacuación en los simulacros realizados</b>  <p>Dato 2015: 4 min Dato 2016: 3 min</p>
Estándar de calidad: Seguimiento	Estándar de calidad: Seguimiento
<b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b>	<b>Informe final grupo trabajo para seguimiento Carta Servicios EPS: Informe favorable. Compromiso adquirido e incorporado en la gestión del centro.</b>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
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	



d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e>

CSV: d13b2663e6b68dadcae76104e8d11b0e	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 11 / 11	
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	