



**Escuela Politécnica
Superior - Huesca**
Universidad Zaragoza

Fecha: 07 de julio de 2020
N/Referencia: Secretaria/MG/rcm
Destinatario: Unidad de Calidad y Mejora
Inspección General de Servicios
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

ASUNTO: Informe y seguimiento de la Carta de Servicios de la EPS

Realizada la revisión de los indicadores de nuestra Carta de Servicios (CS), se adjunta ficha con el seguimiento de indicadores de los compromisos adquiridos para los tres años siguientes a su edición (2017) e informe del seguimiento de la misma.

Dichos documentos, junto con el texto de la CS-Edición 4, pueden consultarlos en el siguiente link de la página web del centro:

<https://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>

En cuanto a la nueva edición de la carta y continuación con las indicaciones de la Inspección General de Servicios, le comunico que el grupo de trabajo ya constituido continuará con su trabajo de revisión y elaboración de la nueva carta y nuevos compromisos.

LA ADMINISTRADORA

Maria Mercedes García Domínguez

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art. 27.3c de la Ley
39/2018*



Carretera de Cuarte, s/n. 22071 Huesca
Tel. 974239301 Fax 974239302
unizar.es/eps

unizar.es

CSV: e2ba8085b55b149329c7c57ec030c3ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 1	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	21/07/2020 12:33:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/e2ba8085b55b149329c7c57ec030c3ac>



ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4>

MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	CSV: ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4
	Firmado electrónicamente por
	Organismo: Universidad de Zaragoza
Administradora de la Escuela Politécnica Superior	Cargo o Rol
	Página: 1 / 2
03/07/2020 12:02:00	Fecha

y

UNIDAD
PERIODOS Escuela Politécnica Superior
2017-2018-2019

NºC.	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de Calidad	Valor 2017		Valor 2018		Valor 2019		En caso de desviación, indicar las acciones para conseguir estándar de calidad
					S1	S2	S1	S2	S1	S2	
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 las prácticas	Porcentaje de protocolos presentados a principio de cada semestre (Núm. Practicas/Protocolos)	Semestre académico	100%	11,11%	22.81%	9,52%		22,00%	22,00%	Compromiso que depende principalmente del PDI. Continuará como compromiso en revisión de próxima carta para alcanzar mejores resultados
		Porcentaje de protocolos presentados antes de una semana	Semestre académico	100%					25,00%	25,00%	
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%	99%		99,61%		100,00%		
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%	100%		100,00%		100,00%		
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%	45,24%		41,70%		40,74%		Se mantiene estable. Se cuenta con un proyecto de reestructuración de espacios para usuarios pendiente de implementar, con el que se superaría el estándar.
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	Núm. Actividades realizadas	2		2		2		1 Se celebra una reunión anual del equipo multidisciplinar para la formación en esta competencia transversal. 2 Sesión informativa sobre TFE en la EPS, presentan el curso virtual "Herramientas y pautas para un buen TFG"



ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4>

MARIA DE LAS MERCEDES GARCIA DOMINGUEZ	CSV: ccb25caf9d7cf4cf87f0a8301004acc4
	Firmado electrónicamente por
	Organismo: Universidad de Zaragoza
Administradora de la Escuela Politécnica Superior	Cargo o Rol
	Página: 2 / 2
03/07/2020 12:02:00	Fecha

NºC.	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Estándar de Calidad	Valor 2017		Valor 2018		Valor 2019		En caso de desviación, indicar las acciones para conseguir estándar de calidad
					S1	S2	S1	S2	S1	S2	
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%	81%		75%		75%		Se mantiene el valor conforme al año anterior. La mayor desviación se produce en los meses de septiembre y octubre por mayor carga de trabajo en el negociado
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%	73%		84,00%		88,89		Mejora del resultado respecto al año anterior. La mayor desviación se produce en los meses de septiembre y octubre por mayor carga de trabajo en el negociado
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%	0%		8,33%		25%		Se continuará insistiendo con este indicador para tramitarlas en fecha. Solo se obtienen datos de la UP 122, ya que del resto de UP es muy similar
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%	94%		93%		84%		Se observa que se superan los tres días en fechas de mayor carga de trabajo o peticiones de PDI de varios certificados para tramites personal. Se continuará con el compromiso para conseguir el objetivo marcado.

Huesca, 30 de abril de 2020

LA ADMINISTRADORA

Fdo. María Mercedes Garcia Dominguez

Firmado electronicamente y con autenticidad contrastable según el art. 27.3c de la Ley 39/2018

CARTA DE SERVICIOS

Escuela Politécnica Superior

Edición 4 (2017)



Seguimiento de compromisos años 2017-2018-2019

Grupo de trabajo Carta de Servicios
Escuela Politécnica Superior
Julio 2020



3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

Contenido

Se presentan resultados de los indicadores de la Carta de Servicios de la EPS correspondientes a los años 2017, 2018 y 2019.

Análisis global por tipología indicador

Seguimiento de compromisos e indicadores años 2017,2018 y 2019 por servicio prestado

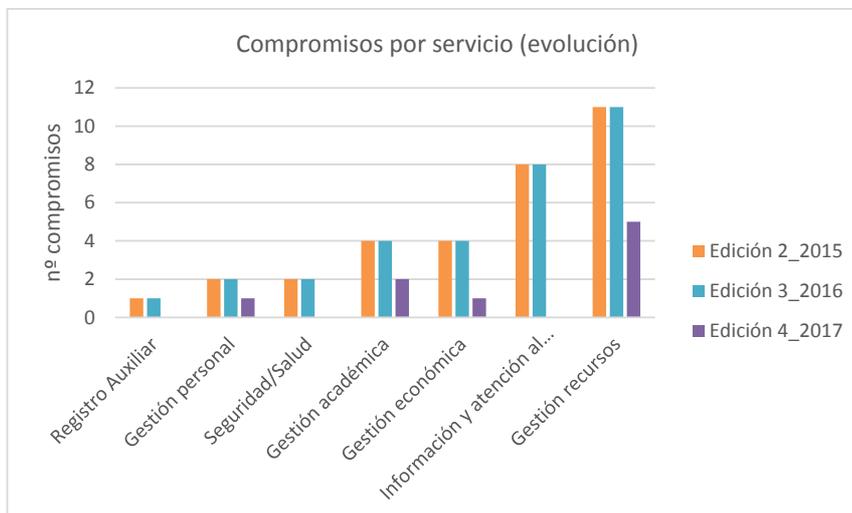
1. Atención a las prácticas de laboratorio y talleres docentes
2. Gestión del correo y la correspondencia
3. Reproducción e impresión de documentos
4. Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación
5. Formación de usuarios_Promover actividades 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

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

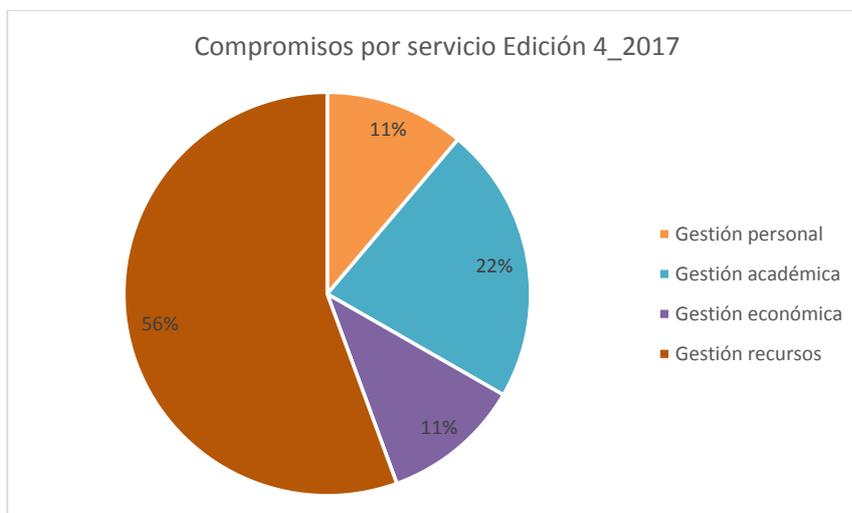
CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

Análisis global

El **número** de compromisos de la Edición 4 de la Carta de Servicios es de 9, muy por debajo de los 36 de la anterior edición. En el gráfico se muestra la evolución de los mismos y su distribución según el servicio al que están asociados.



Centrándonos en la 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%).

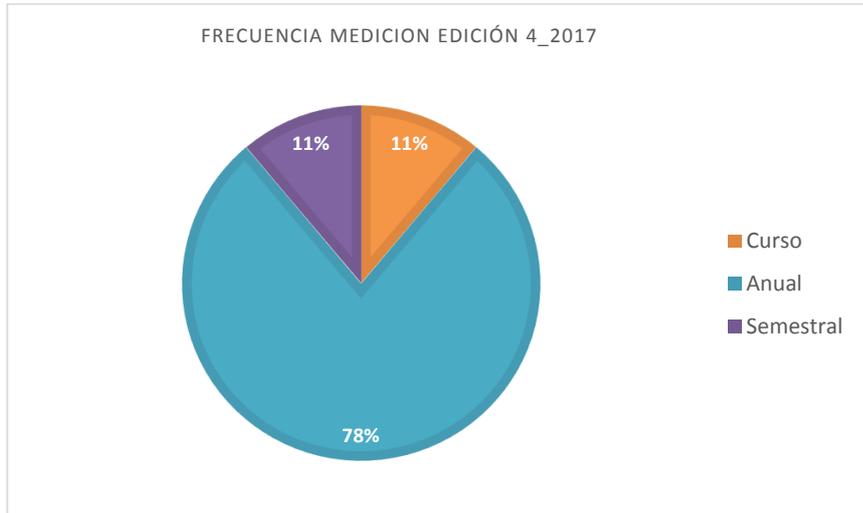


3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

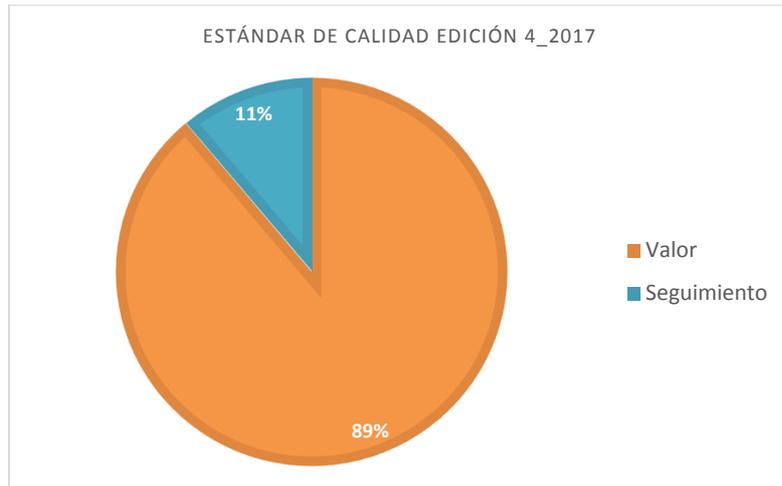
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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



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

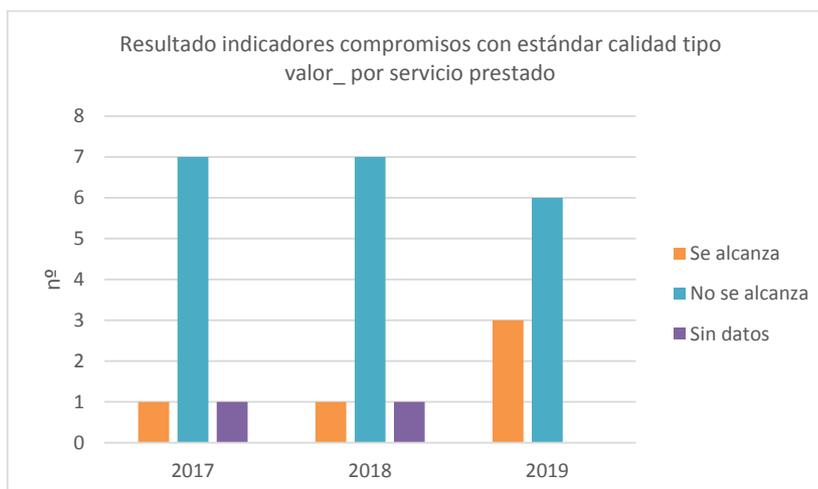


3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

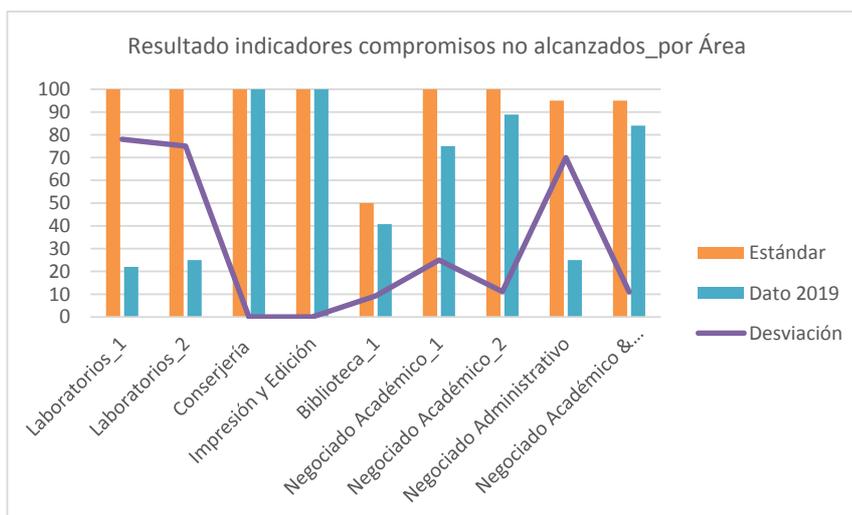
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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



A resaltar que en el año 2019 no aparece ningún indicador sin datos. En cuanto a los compromisos no alcanzados indicar que en la mayoría de los indicadores la **desviación** es de muy pocos puntos, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico sobre los datos del **año 2019**:



Dos áreas, **Conserjería** e **Impresión y Edición** alcanzan el estándar de calidad. En el resto, se dan diferencias entre el valor y el estándar. De menor a mayor grado de cumplimiento:

Área responsable prestación servicio	Desviación respecto al estándar de calidad
Biblioteca	9 puntos
Negociado Académico & Negociado Administrativo	11 puntos
Negociado Académico (media)	18 puntos
Negociado Administrativo	70 puntos
Laboratorios (media)	76 puntos



3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

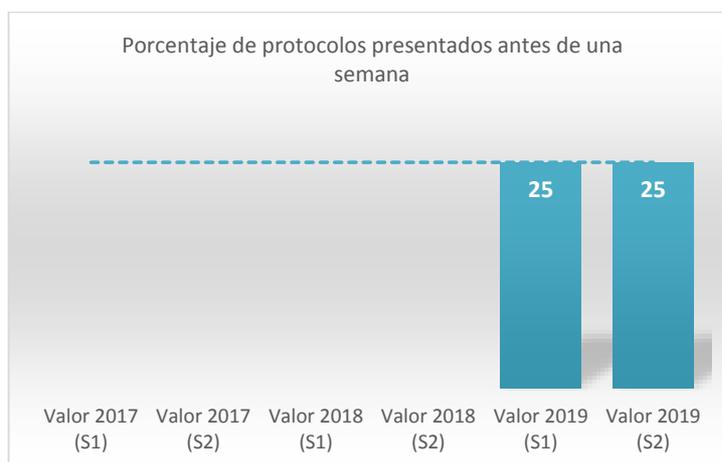
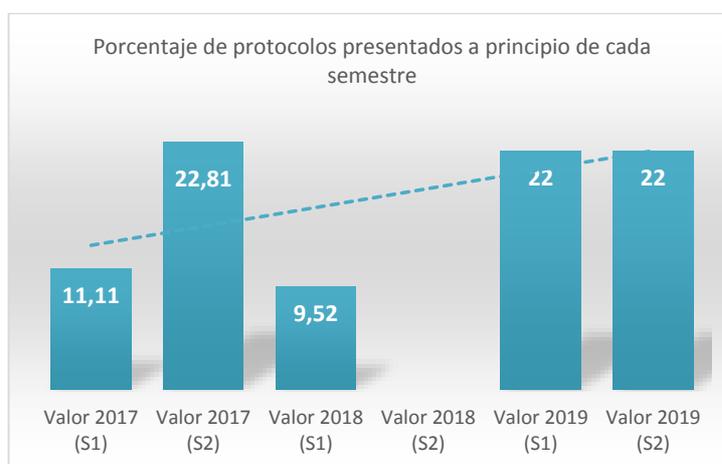
CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

Seguimiento de compromisos e indicadores por servicio prestado_Años 2017,2018 y 2019

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
---	--	---	--	--	--------------------	------	--------------



Compromiso que depende principalmente del PDI. Continuará como compromiso en revisión de próxima carta para alcanzar mejores resultados.



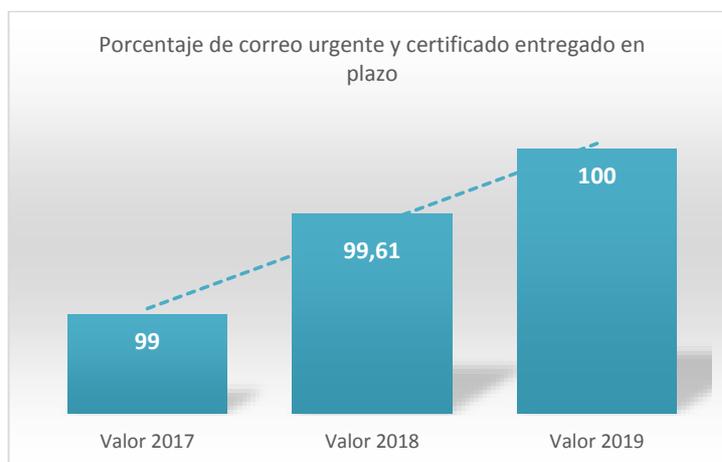
3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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
---	--	---	---	---	-------------	------	-------------



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
--	--	---	---	--	-------------	------	---------------------



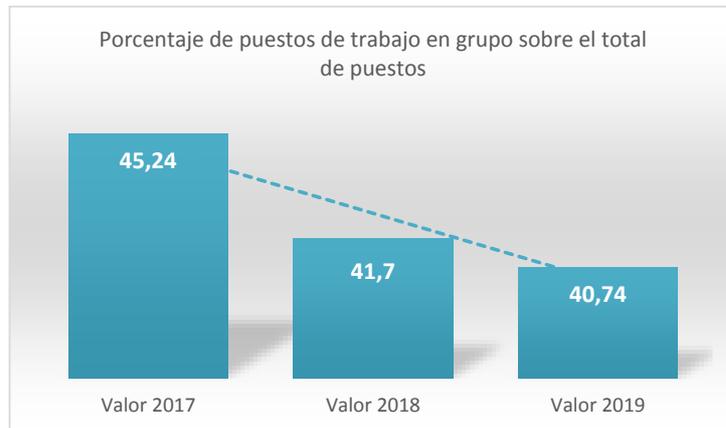
3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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
---	-----------------	---	--	--	-------------	-----	------------



Se mantiene estable. Se cuenta con un proyecto de reestructuración de espacios para usuarios pendiente de implementar con el que se alcanzaría -y superaría- el estándar de calidad (50%)

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
-----------------------	-----	---	--	-------------	-----------------	----------------------------------	------------



Se celebra una reunión anual del equipo multidisciplinar para la formación en esta competencia transversal y una sesión informativa sobre TFE en la que se presenta el curso virtual "Herramientas y pautas para un buen TFG".



3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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
---	-------------	---	--	---	-------------	------	---------------------



Se mantiene el valor. La mayor desviación se produce en los meses de septiembre y octubre por mayor carga de trabajo en el negociado.

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
--------------------	-------------	---	---	---	-------------	------	---------------------



Mejora del resultado respecto del año anterior. La mayor desviación se produce en los meses de septiembre y octubre por mayor carga de trabajo en el negociado.

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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 continuará insistiendo con este indicador para tramitarlas en fecha. Solo se obtienen datos de la UP 122, ya que del resto de UPs es muy similar.



3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

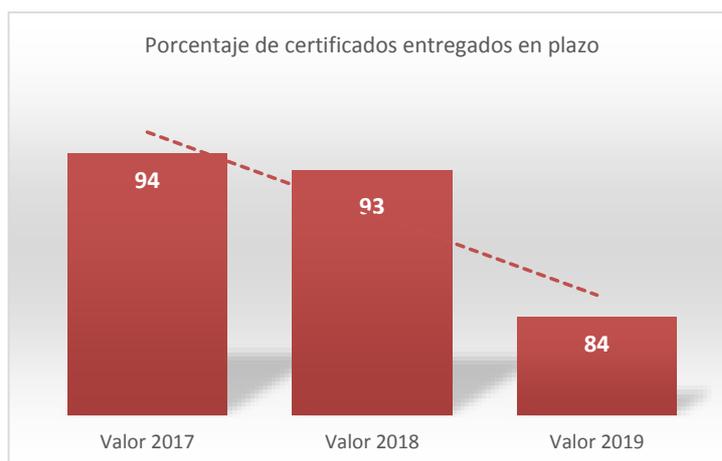
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	08/07/2020 10:08:00	

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 observa que se superan los 3 días en fechas de mayor carga de trabajo o peticiones de PDI de varios certificados para trámites personal. Se continuará con el compromiso para conseguir el objetivo marcado.

Huesca a 6 de julio de 2020

Fdo.: María Mercedes García Domínguez

Administradora y responsable del Grupo de Mejora del PAS en la EPS



3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908>

CSV: 3f59fd221cf6760f0b1719faafbc6908	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	08/07/2020 10:08:00	