

CARTA DE SERVICIOS

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1.0	13/10/2013	Edición inicial
2.0	30/01/2015	Revisión texto y actualización según modelo aprobado Gerencia de la Universidad de Zaragoza (Unizar)
3.0	12/07/2016	Revisión y evaluación de los indicadores de compromisos de la Carta de Servicio (CS)
4.0	06/07/2017	Revisión compromisos y actualización CS
5.0	19/02/2021	Revisión y actualización texto. Vinculación de la Carta de Servicios con los ODS-Agenda 2030. Nuevos compromisos periodo 2021-2025, adaptación a Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las CS de UNIZAR (PRE 01.2.1)

ELABORADO POR: Escuela Politécnica Superior	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Gerencia
M ^a Mercedes García Domínguez Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL	3
1. Introducción	3
2. Objetivos y fines de los servicios de la EPS.....	3
3. Datos identificativos de la EPS.....	4
4. Información de contacto.....	5
5. Relación de los servicios prestados	8
5.1. Información y atención al usuario.	8
5.2. Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza	9
5.3. Servicios relacionados con la gestión académica	9
5.4. Servicios relacionados con la gestión económica	9
5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal	9
5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad	10
5.7. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.....	10
5.8. Servicios relacionados con la seguridad y salud	12
6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.....	12
7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan.....	13
8. Formas de participación del usuario	13
8.1. Presentación de sugerencias y quejas.....	13
8.2. Participación en órganos colegiados.....	14
8.3. Consultas de opinión	15
II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	16
III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	20
IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	20
V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO.....	21



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Escuela Politécnica Superior (EPS) es un centro de la Universidad de Zaragoza (Unizar) encargado de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de las enseñanzas que en ella se imparten.
<http://eps.unizar.es>

La EPS está comprometida con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Unizar y con las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del centro y que inspiran su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC).
<http://eps.unizar.es/calidad/calidad-gestion>

El SGIC de la EPS ha sido evaluado positivamente por el programa AUDIT de la ANECA, con certificado núm. 037/18 y cuenta con la acreditación institucional del Consejo de Universidades para el periodo 2019-2024 (*Resolución de 28 de enero de 2019, del Consejo de Universidades, en relación con la acreditación institucional de la EPS (22004670) de la Universidad de Zaragoza*). Además, la EPS cuenta con el certificado de implantación del Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, programa PACE-SGIC, con número de registro 2018-033, válido hasta el 13 de junio de 2022.
<https://eps.unizar.es/calidad/acreditacioninstitucional>

Por otro lado, la Biblioteca de la EPS, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta desde 2011 con el sello de Excelencia Europea 400+ EFQM (renovado en 2013, 2016 y en 2018 y en proceso de renovación 2021), el Galardón Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) 2012 y el Sello Excelencia Aragón Empresa 2013.

2. Objetivos y fines de los servicios de la EPS

MISIÓN

Los servicios de la EPS tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos, y técnicos, dando soporte a la actividad académica e investigadora, y gestionando los recursos materiales y presupuestarios con los que cuenta para obtener el máximo aprovechamiento.

VISIÓN

Los servicios de la EPS están comprometidos con la política de calidad de Unizar y el centro, basados en la mejora continua de sus procesos, con criterios de eficacia, eficiencia, agilidad, profesionalidad, innovación, orientación al usuario, implicación, transparencia y, reconociendo como su principal valor, al equipo de colaboradores con los que cuenta.

VALORES

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la misión, los miembros de la EPS se comprometen a desarrollar su trabajo de acuerdo a los siguientes valores:

- ✓ Profesionalidad
- ✓ Trabajo en equipo

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	

- ✓ Transparencia en las actuaciones y gestiones
- ✓ Integridad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Responsabilidad social y ambiental

La EPS manifiesta su compromiso con la **Agenda 2030** y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

La EPS cuenta entre sus objetivos con el de **garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (ODS 4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (Meta 4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (Meta 4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (Meta 4.5).

Igualmente, vela por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los **derechos laborales** y que se desarrollen en un **entorno seguro y sin riesgos** (Meta 8.8).

En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que **reduzcan la desigualdad de resultados** de sus miembros (Meta 10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (Meta 11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palíen el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (ODS 13).

La EPS asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente** y **rendiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales (Meta 16.6). **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la **adopción de decisiones** que respondan a las **necesidades** de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (Meta 16.7).

Finalmente, la EPS se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (Meta 17.17).

3. Datos identificativos de la EPS

- A) **Denominación completa:** ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR
- B) **Responsable administrativo de los servicios** objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento:
María Mercedes García Domínguez, Administradora de la EPS, que cuenta con el asesoramiento del Grupo de Mejora de la CS y del Negociado de Calidad de la EPS.



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



4. Información de contacto

a) Dirección postal

Escuela Politécnica Superior
Universidad de Zaragoza
Ctra. de Cuarte, s/n
22071 HUESCA (ESPAÑA)

b) Teléfonos

Servicio	Tfno. exterior	Tfno. interno
Dirección	+34 974 239306	851306
Administrador	+34 974 239303	851303
Conserjería	+34 974 239301	851301
Biblioteca	+34 974 292640	851640
Laboratorios Guara	+34 974 292611	851611
Laboratorios Loreto	+34 974 239415	851415
Laboratorios Pusilibro	+34 974 239416	851416
Secretaría Negociado Académico	+34 974 239304	851304
Secretaría Negociado Administrativo	+34 974 292602	851602
Secretaría Negociado de Calidad	+34 974 239456	851456
Subsede Departamento C. Agrarias y MN	+34 974 292666	851666
Taller de Impresión y Edición	+34 974 239310	851310

c) Correos electrónicos

Direcciones institucionales	
Director	direspsh@unizar.es
Administradora	admespsh@unizar.es
Biblioteca	bibespsh@unizar.es
Conserjería	csjespsh@unizar.es
Taller de Impresión y Edición	reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos (ACA)	acaespsh@unizar.es
Negociado de Asuntos Administrativos (ADA)	adaespsh@unizar.es
Negociado de Calidad	calidadeps@unizar.es
Laboratorios de la EPS	laboraeps@unizar.es

d) Página web

<http://eps.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

La EPS está situada a 3 kilómetros del centro urbano de Huesca.
Coordenadas: N42°07'12,78" W0°26'49,04"

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

Acceso en autobús:

Desde la estación intermodal de Huesca se puede acceder mediante autobús en los horarios que se publican en la página web de la Escuela:
<http://eps.unizar.es/autobuses>

Acceso en coche:

Desde el centro de Huesca, a través de la carretera local de acceso a Cuarte (H-V-5233).

Por la Autovía Mudéjar A23:

- Dirección Zaragoza, salida nº 357
- Dirección Jaca, salida nº 356

La EPS cuenta con un amplio aparcamiento para coches, motos y bicicletas.

Acceso en bicicleta:

A través de la red de carril bici de la ciudad de Huesca:

<https://www.huesca.es/la-ciudad/trafico-y-movilidad/servicios/carril-bici>

Información adicional para llegar a Huesca se puede consultar en el siguiente enlace:
<http://eps.unizar.es/comollegar>

- Por autobús: Consultar <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>
- Por ferrocarril: Consultar <http://www.renfe.com/>

f) Horario y medios y localización de atención al público

SERVICIOS	PERIODO LECTIVO	PERIODO NO LECTIVO
Apertura del centro	7:45 a 21:30	8:00 a 14:00

LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería Edificio Guara	8:00 a 21:15	8:00 a 13:45
Conserjería Edificio Gratal	8:30 a 14:30 15:30 a 20:30	Cerrado
Secretaría	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Biblioteca	8:15 a 21:15	8:15 a 13:30
Taller de edición e impresión	9:00 a 13:00 14:00 a 17:00 Viernes 8:30 a 14:00	8:30 a 13:30
Laboratorios del centro	9:00 a 15:00 15:30 a 18:30 Viernes 8:30 a 13:30	8:30 a 13:30

MEDIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería	Presencial, teléfono, email	En horario indicado
Secretaría	Teléfono, email, cita previa	https://ae.unizar.es/?app=citas



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



Biblioteca	Presencial, teléfono, email, chat, buzón Pregúntanos	En horario indicado
Taller impresión y edición	Presencial y email	En horario indicado
Laboratorios	Presencia y email	En horario indicado

LOCALIZACIÓN

Dirección	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.190
Administradora	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.110
Conserjería Edificio Guara	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.050
Conserjería Edificio Gratal	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.050
Secretaría: ACA-ADA-DPT	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090
Secretaría: Calidad	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.150
Sede Departamento CAMN	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090
Biblioteca	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.320
Laboratorios Guara	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.222
Laboratorio Loreto	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1103.00.130
Laboratorio Pusilibro	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1091.00.015
Taller Impresión Edición	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1092.00.660
Técnico de Informática*	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.030

*Personal SICUZ del Campus de Huesca, asignado al centro

Todos los horarios de los servicios de la EPS, se adecuarán anualmente al calendario académico de la Universidad de Zaragoza:

<http://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>

g) Mapa de localización



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención al usuario.

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tablones de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS y herramientas de web social.
- Asesoramiento y visitas guiadas a usuarios, individuales o en grupo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida.
- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes: Programa Mentor.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Colaboración en las actividades transversales que se organizan en el centro: conferencias, exposiciones, etc.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la EPS.
- Mantenimiento y actualización de la página web de la EPS.

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 21

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora de la Escuela Politecnica Superior
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

18/03/2021 10:09:00
18/03/2021 11:25:00
18/03/2021 11:34:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

5.2. Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza

- Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad.

5.3. Servicios relacionados con la gestión académica

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados.
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas.
- Movilidad de estudiantes.
- Gestión de títulos.
- Publicación de horarios de clase.
- Publicación de calendario de exámenes.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

5.4. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras y adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- Facturación por los servicios realizados a terceros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EEPP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal

- Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- Información sobre cualquier trámite relacionado con Unizar



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- Elaborar los informes y estudios que el equipo de dirección del centro le soliciten en cualquiera de sus ámbitos de actividad.
- Actuar de manera proactiva ofreciendo información relevante que facilite la toma de decisiones y aprovechamiento de las oportunidades de innovación.
- Promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de Evaluación y Certificación en el Centro.
- Apoyo técnico a los responsables y las comisiones de calidad del centro durante la elaboración del ICREA.
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de los planes de mejora del centro y/o titulaciones.
- Apoyo a la implantación y seguimiento del Plan Estratégico del Centro.
- Seguimiento y actualización periódica de las herramientas básicas de calidad: cartas de servicios, mapas de procesos, diseño de procedimientos, gestión por procesos...
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración, seguimiento, control de indicadores e informes anuales de la Carta de Servicios del Centro.
- Proporcionar información, asesoramiento y apoyo a las áreas del centro, comisiones y grupos de trabajo, en todos los temas relacionados con la calidad.
- Fomentar el conocimiento, intercambio y difusión de buenas prácticas entre las diferentes áreas del centro, a través del procedimiento elaborado por Gerencia.
- Control de indicadores del SGIC y de la Carta de Servicios del Centro.
- Colaborar con la dirección del centro en la realización de encuestas propias para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.
- Apoyo técnico y análisis de los resultados de las encuestas sobre la EPS realizadas en diferentes ámbitos.
- Control y seguimiento de las quejas, sugerencias, felicitaciones o reclamaciones e incidencias docentes que se reciban en la EPS.
- Elaborar los informes que le solicite la Dirección sobre los estudios de satisfacción de la comunidad universitaria de la EPS, así como de las sugerencias y reclamaciones que se reciban.
- Elaboración de nuevos procedimientos e impresos o estudio y mejora de los existentes.
- Elaboración de normativas internas.
- Elaboración de informes sobre el ámbito de su competencia que le soliciten desde la Dirección, para toma de decisiones.

5.7. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia

Conserjería

- Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- Tramitación y autorizaciones para el uso de las instalaciones: aulas, laboratorios y salas de reuniones, salas de exposiciones, sala de grados,
- Elaboración y participación en normativas de uso de instalaciones.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	

- Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- Gestión de la correspondencia de entrada y salida, tanto interna de la Universidad como externa y control del gasto.
- Gestión de paquetería, entradas y salidas.
- Préstamo de material audiovisual.
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones.
- Custodia de objetos perdidos.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, video-proyectores, mandos...).
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tablones del centro y página web.
- Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.
- Gestión de permisos de acceso mediante tarjeta.

Biblioteca

Los servicios de la biblioteca de la EPS se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Pueden consultarse en: biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios

- Espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación
- Gestión de la colección: bibliografía recomendada
- Gestión de la colección: recursos para la investigación
- Acceso al documento
- Referencia general y especializada
- Formación en competencias informacionales
- Consulta en sala
- Uso de colecciones en préstamo
- Consulta de colecciones: acceso online

La EPS adquiere a través de esta carta compromisos específicos respecto a los servicios que presta la Biblioteca en la EPS.

Laboratorios

- Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Preparación del material necesario, organización, asesoramiento y apoyo técnico durante las clases y las prácticas.
- Apoyo a las prácticas de laboratorios y talleres.
- Fomentar el uso de las instalaciones, informar sobre los procedimientos que se realizan, así como divulgar la existencia de los espacios y del material.
- Control del préstamo de material de laboratorios.
- Gestión de solicitud y compra de material y equipamientos necesarios.

Taller de Impresión y Edición

- Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación ...
- Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

5.8. Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Seguridad y prevención en laboratorios y talleres: especial atención a trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Gestión y aplicación del plan de autoprotección en las incidencias necesarias.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Servicio de desfibrilador.
- Atención especial a situaciones que comporten riesgo para la salud.
- Atención a las condiciones de trabajo de PDI y PAS y seguridad tanto de ambos colectivos como de estudiantado y usuarios.
- Gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con normalidad.
- Participación activa y coordinación en simulacros de evacuación de edificios.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Supervisión de las instalaciones de cara a garantizar la seguridad de las personas.
- Gestión de residuos tóxicos y peligrosos.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión de acceso fuera del ordinario de la EPS.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, y que se puede consultar a través de los siguientes vínculos de la web universitaria que recoge un extracto de los textos legales por materias:

- Normativa académica:
 - <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza:
 - <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza:
 - <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre RRHH, PAS:
 - <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa sobre RRHH, PDI:
 - <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- Normativa de la Escuela Politécnica Superior:
 - <https://eps.unizar.es/organizacion/normativa-propia>
- Normativa sobre Garantía de la Calidad de las titulaciones de Unizar:
 - <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-de-las-titulaciones>
- Normativa sobre el Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la EPS
 - <http://eps.unizar.es/calidad/calidad-gestion>
- Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza:
 - <https://secregen.unizar.es/registro-general>
- Normativa de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza:
 - <http://biblioteca.unizar.es/gestion-y-organizacion/normativa>
- Normativa específica del servicio de préstamo:
 - <http://biblioteca.unizar.es/servicios/prestamo>
- Prevención de riesgos laborales:
 - <https://uprl.unizar.es>

8. Formas de participación del usuario

8.1. Presentación de sugerencias y quejas

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido, con carácter general por la UNIZAR (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UNIZAR), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- ✓ A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza. (<https://sede.unizar.es>)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	

- ✓ A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU).
(https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf)

La información completa sobre el procedimiento para presentar una queja o sugerencia en esta Unidad: <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:
<http://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>
- Buzón de sugerencias a través de la página web del centro, que redirigirá todas las reclamaciones y quejas formuladas a la sede electrónica de la UNIZAR:
<http://eps.unizar.es/buzon>
- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la EPS:
 - Dirección: direspsh@unizar.es
 - Profesor secretario: secespsh@unizar.es
 - Administradora: admespsh@unizar.es
 - Secretaría académica: acaespsh@unizar.es
 - Secretaría administrativa: adaespsh@unizar.es
 - Negociado de Calidad: calidadeps@unizar.es
 - Biblioteca: bibespsh@unizar.es
 - Conserjería: csjespsh@unizar.es
 - Reprografía: reproeps@unizar.es
- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.

Por último, el procedimiento de la EPS sobre quejas y sugerencias, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede consultar en el siguiente enlace:
http://eps.unizar.es/sites/eps.unizar.es/files/users/ccano/calidad_2017/2017_procedimientos/prc-026_quejas_y_sugerencias_v3.pdf

8.2. Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la EPS. Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios del centro (Junta de Escuela, Comisiones, Comité de Calidad cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

8.3. Consultas de opinión

A través de las encuestas de satisfacción que se realizan de forma centralizada cada curso académico, se recaban los siguientes resultados sobre la satisfacción de estudiantes, PDI y PAS con los servicios del centro:

- ✓ Encuesta de estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Recursos humanos
 - Recursos materiales y servicios: fondos bibliográficos y didácticos, servicio de reprografía, recursos informáticos y tecnológicos, equipamiento de aulas y seminarios, equipamiento de laboratorios y talleres
 - Gestión: académica y administrativa
 - Satisfacción global
- ✓ Encuesta del PDI de la EPS sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Información y gestión
 - Recursos e infraestructuras
 - Satisfacción general
- ✓ Encuesta del PAS de la EPS sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Información y comunicación
 - Recursos
 - Gestión y organización del trabajo
 - Satisfacción global
- ✓ Encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la EPS, realizadas por la BUZ.

Además, con el fin de conocer la opinión de los usuarios con los servicios que prestan empresas externas (limpieza, cafetería, vending), se realizan encuestas anuales o semestrales, según proceda, cuyos resultados se tienen en cuenta para la valoración que debe hacer el centro de estos servicios contratados.

Por último, se analizarán las encuestas ya disponibles en sede electrónica (cita previa) y, en cuanto ello sea posible, se solicitará que se incluyan algunas encuestas relacionadas con la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que ofrecemos, como por ejemplo las que se están realizando actualmente u otras relacionadas con los compromisos de esta Carta de Servicios: <https://ae.unizar.es/?app=encuestas>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>


CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Los compromisos que se asumen con esta carta se indican en la tabla 1.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Todos los compromisos incluyen indicadores para medir su cumplimiento y se revisarán anualmente, a través del control de indicadores definidos en cada uno de ellos, con los siguientes objetivos:

- Efectuar el seguimiento y análisis de los indicadores señalados.
- Evaluar el estado de compromisos y de los estándares de calidad establecidos.
- Evaluar la satisfacción de las personas usuarias, a través de las encuestas de satisfacción.

A tal efecto se realizará el correspondiente informe anual, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Unizar.

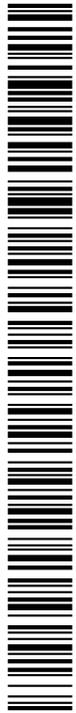
Procederá una revisión automática cuando se produzcan variaciones importantes en la unidad que justifiquen una revisión completa y, en todo caso, a los cinco años de su aprobación.



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 19/02/2021 Página: 17 de 21 Edición: 5.0	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
---	---------------------------	---	--

TABLA 1

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADORES HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA/GESTIÓN DE RECURSOS	Calidad de agua en cámaras cultivo edificio Guara, Filtros Brita. Sustitución filtro en tiempo adecuado	1	Medida dureza y conductividad eléctrica, cambio de filtro según parámetros	Dureza y conductividad eléctrica	3 MESES/4 VECES AÑO	100%	LABORATORIOS (J.A.MANSO) HOJA EXCEL	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
	Mantenimiento organización y control de espacios	2	Identificación física de todos los espacios de la EPS con el código GYM_SIGEUIZ	Número de espacios identificados	AÑO NATURAL	100%	CONSERJERÍA-TALLER EDICIÓN (JEFE DE AREA) (EVOLUCIÓN ANUAL)	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO (META 8) 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS (META 6)
	Gestionar la bibliografía recomendada de las asignaturas de las titulaciones EPS	3	Garantizar la presencia de libro electrónico entre la Bibliografía Recomendada Básica (BRB) de las titulaciones ¹	% de libro electrónico sobre el total de la BRB	CURSO ACADÉMICO	40%	BIBLIOTECA (ELENA ESCAR) BASE DATOS FM HOJA EXCEL	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

¹ El compromiso lleva implícito acciones ligadas a dar soporte al profesorado para lograr el compromiso (servicio de alerta sobre e-libro por área de conocimiento, por ejemplo)

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 19/02/2021 Página: 18 de 21 Edición: 5.0	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
---	---------------------------	---	--

	Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	ESTUDIANTES PDI	Promover la transformación de los espacios a través de acciones innovadoras y sostenibles que faciliten nuevos usos de los mismos y proporcionen mejores entornos para el aprendizaje ²	Nº de acciones planificadas y/o implementadas	AÑO NATURAL 3	BIBLIOTECA (ELENA ESCAR)	2 HAMBRE CERO 3 SALUD Y BIENESTAR 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
SERVICIOS RELACIONADO CON LA ATENCIÓN AL	Gestión de cita previa. Medida implementada por la Universidad a consecuencia del COVID	ESTUDIANTES PAS PDI	Atender todas las consultas presenciales previa solicitud de cita previa	Porcentaje de citas gestionadas respecto del censo de la EPS	AÑO NATURAL 100%	NEGOCIADO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO M. RINCON T. FRANCO HOJA EXCEL	3 SALUD Y BIENESTAR
SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN	Correo de atención consultas: infoeps@unizar.es	ESTUDIANTES	Responder las consultas realizadas en el plazo de 48 horas	Nº de consultas contestadas en plazo	AÑO NATURAL 100%	NEGOCIADO ACADÉMICO M. RINCON	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

² Para 2021 se plantean acciones viables, aprovechando recursos propios o de coste mínimo: fitball, o pelotas de gimnasia para reemplazar sillas y ayudar en el cuidado postural (ODS3); amueblar el espacio libre dejado por las estanterías para nuevos usos, etc. A nivel de planificación, elaborar el proyecto de diseño de un espacio maker en torno a la biblioteca de semillas.

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 19/02/2021 Página: 19 de 21 Edición: 5.0	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
---	---------------------------	---	--

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN	Facturas emitidas	USUARIOS EXTERNOS	7	Reclamar mensualmente las facturas impagadas a partir de los 60 días de la fecha emisión.	Reclamaciones realizadas	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO TERESA FRANCO HOJA EXCEL	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS (META 6)
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA OFICINA AUXILIAR DE REGISTRO	Archivo documentación relativa al personal que presta servicio en EPS	PAS PDI	8	Eliminar archivo físico de toda la documentación referente a personal activo eliminando el formato papel	Documentos archivados	AÑO NATURAL	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO RAÚL CALVO HOJA EXCEL	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMOS RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Los compromisos de esta carta tendrán una vigencia de cinco años con revisión anual de indicadores. En el caso de conseguir el índice de calidad establecido en la revisión anual se podrá incorporar otro compromiso.

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos de la EPS para la difusión de su Carta de Servicios, así como de la planificación de las acciones y del cumplimiento de sus compromisos, se centran en las siguientes actuaciones:

a) Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Escuela
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro <http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>.
- Publicación en los tablones electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS (vestíbulo principal y vestíbulo biblioteca).
- Difusión y publicación a través los boletines iEPS e iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UNIZAR..
- Se descarta la difusión de la carta por tríptico en papel y se incorporará este modelo a nuestra web y envíos a terceros por email (no papel).

b) Comunicación externa

- Publicación en página web del Centro <http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>.
- Publicación en página web de Unizar <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios>
- Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de recibir alguna queja o se detecte incumplimiento de nuestros compromisos, se subsanarán mediante el siguiente procedimiento:

Los incumplimientos detectados serán analizados por el responsable del área correspondiente y se dará respuesta personalizada al responsable de la unidad en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha en que se haya detectado el incumplimiento.

Si el cumplimiento se ha detectado por una reclamación de usuarios, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanar los perjuicios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	18/03/2021 11:25:00 18/03/2021 11:34:00	



Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario, se recabará opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.

La Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la Escuela Politécnica Superior se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos de compromisos o que hayan tenido reclamaciones. El grupo valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO.

El interesado podrá utilizar cualquier medio de los que se citan en el **Apartado 1.8.1 Presentación de sugerencias y quejas** de esta Carta de Servicios.



c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938>

CSV: c3a0a2b64e44c1ca8c9e692956878938	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA DE LAS MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ	Administradora de la Escuela Politecnica Superior	18/03/2021 10:09:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	18/03/2021 11:25:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	18/03/2021 11:34:00	