



## Carta de Servicios de Escuela Politécnica Superior

### Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Escuela Politécnica Superior	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

*Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 15/03/2024*



**Tabla de control de modificaciones:**

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 13/10/2013

Edición	Modificación	Fecha
V 6.2	Conversión a formato de la aplicación JUNO	15/03/2024



## 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).

<https://eps.unizar.es/calidad/garantia-interna>

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*).

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 2024 (plazo de vigencia ampliado por la ACPUA en enero de 2022).

<https://eps.unizar.es/calidad/acreditacioninstitucional>

Además, la EPS ha superado favorablemente la evaluación correspondiente al Programa Alcaeus de la ACPUA que mide el compromiso de los centros universitarios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) acreditando su compromiso firme con la Agenda 2030, con número de registro 2022-001, válido hasta el 9 de marzo de 2028.

[https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ACREDITACIONES/220318\\_certificado\\_epsh\\_alcaeus\\_2030.pdf](https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ACREDITACIONES/220318_certificado_epsh_alcaeus_2030.pdf)

Por otro lado, la Biblioteca de la EPS, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta con el [Sello EFQM](#) 500+ desde 2021 (con anterioridad Sello EFQM 400+ 2011, renovado en 2013, 2016 y 2018). Tiene también el Galardón Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) 2012, el Sello Excelencia Aragón Empresa 2013, 2016 y 2018, el [Sello de Oro Aragón Empresa 2022](#) otorgado por el Instituto Aragonés de Fomento, el [Sello CCB](#) (Consejo de Cooperación Bibliotecaria) 2018 y el Premio QIA 2022 en la categoría sector educativo en sus fases [nacional](#) e [internacional](#) a la Biblioteca de Semillas de Escuela Politécnica Superior Huesca.

### 2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

#### 2.1. Misión/Propósito

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.

#### 2.2. 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 y transparencia y reconociendo como su principal valor al equipo de colaboradores con los que cuenta.

### 2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad
- Trabajo en equipo
- 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 palién 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 rindiendo 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 del Servicio/Unidad

---

a) Denominación completa:

Escuela Politécnica Superior

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Ana Belén Benedicto Expósito, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Escuela Politécnica Superior

### 4. Información de contacto

---

a) Dirección postal

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

b) Teléfonos

**Dirección:** (+34) 974 239306 Ext. 851306

**Administrador:** (+34) 974 239303 Ext. 851303

**Conserjería:** (+34) 974 239301 Ext. 851301

**Biblioteca:** (+34) 974 292640 Ext. 851640

**Laboratorios Guara:** (+34) 974 292611 Ext. 851611

**Laboratorios Loreto:** (+34) 974 239415 Ext. 851415

**Laboratorios Pusilibro:** (+34) 974 239416 Ext. 851416

**Secretaría Negociado Académico:** (+34) 974 239304 Ext. 851304

**Secretaría Negociado Administrativo:** (+34) 974 292602 Ext. 851602

**Secretaría Negociado de Calidad:** (+34) 974 239456 Ext. 851456

**Subsede Dpto. Ciencias. Agrarias y Medio Natural:** (+34) 974 292666 Ext. 851666

**Taller de Impresión y Edición:** (+34) 974 239310 Ext. 851310

c) Correos electrónicos

**Direcciones institucionales**

**Director:** [direspsh@unizar.es](mailto:direspsh@unizar.es)

**Administrador:** [admespsh@unizar.es](mailto:admespsh@unizar.es)

**Biblioteca:** [bibespsh@unizar.es](mailto:bibespsh@unizar.es)

**Conserjería:** [csjespsh@unizar.es](mailto:csjespsh@unizar.es)

**Taller de Impresión y Edición:** [reproeps@unizar.es](mailto:reproeps@unizar.es)

**Negociado de Asuntos Académicos (ACA):** [acaespsh@unizar.es](mailto:acaespsh@unizar.es)

**Negociado de Asuntos Administrativos (ADA):** [adaespsh@unizar.es](mailto:adaespsh@unizar.es)

**Negociado de Calidad:** [calidadespsh@unizar.es](mailto:calidadespsh@unizar.es)

**Laboratorios de la EPS:** [laboraeps@unizar.es](mailto:laboraeps@unizar.es)



d) Página web

<http://eps.unizar.es>

Redes sociales:

<https://www.instagram.com/epsunizar/>

<https://twitter.com/EPSunizar>

<https://www.facebook.com/EPSunizar>

<https://www.linkedin.com/school/escuela-politecnica-superior-universidad-de-zaragoza>

[https://www.youtube.com/channel/UC0JrM\\_eaGQ8qIOHQofQJjEQ](https://www.youtube.com/channel/UC0JrM_eaGQ8qIOHQofQJjEQ)

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"

**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 <https://aragon.avanzagrupo.com/es/>
- Por ferrocarril: consultar <http://www.renfe.com/>

f) Horario, medios y lugares de atención al público

**LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Conserjería Edificio Guara:**

Periodo lectivo: 8:00 a 21:15

Periodo no lectivo: 8:00 a 13:45

**Conserjería Edificio Gratal:**

Periodo lectivo: 8:30 a 14:30 y 15:30 a 20:30

Periodo no lectivo: Cerrado

**Secretaría:**

Periodo lectivo: 9:00 a 14:00

Periodo no lectivo: 9:00 a 13:30

**Biblioteca:**

Periodo lectivo: 8:15 a 21:15

Periodo no lectivo: 8:15 a 13:30



### Taller de edición e impresión:

Periodo lectivo: Lunes a jueves: 8:45 a 13:15 y 14:00 a 15:45. Viernes 8:30 a 13:30

Periodo no lectivo: 8:30 a 13:30

### Laboratorios del Centro:

Periodo lectivo: Lunes a jueves: 9:00 a 15:00 y 15:30 a 18:30. Viernes 8:30 a 13:30

Periodo no lectivo: 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>

**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>

Administrador: <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 y Edición: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1092.00.660>

Técnico de Informática, personal SICUZ-Campus de Huesca, asignado al centro: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.030>

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

Localización



## 5. Relación de los servicios prestados

### Información y atención al usuario

- s001 Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.
- s003 Asesoramiento y visitas guiadas a usuarios, individuales o en grupo
- s004 Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida.
- s005 Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de estudios: grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- s006 Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes: Programa Mentor.
- s007 Colaboración en las actividades transversales que se organizan en el centro: conferencias, exposiciones, etc.

### Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza

- s008 Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad.

### Servicios relacionados con la gestión académica

- s009 Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- s010 Matrícula y procesos relacionados
- s011 Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia
- s012 Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
- s013 Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- s014 Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas.
- s015 Movilidad de estudiantes
- s016 Gestión de títulos



- s017 Publicación de horarios de clase y calendario de exámenes
- s018 Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes¿).
- s019 Tramitación del Plan de Ordenación Docente

#### Servicios relacionados con la gestión económica

- s020 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- s021 Gestión de gastos. Compras y adquisición de bienes y servicios.
- s022 Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- s023 Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

#### Servicios relacionados con la gestión de personal

- s024 Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- s025 Información sobre cualquier trámite relacionado con UNIZAR.

#### Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- s026 Elaboración de informes y estudios, apoyo técnico a los responsables y seguimiento y actualización de las herramientas de calidad.
- s027 Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.
- s028 Elaboración de nuevos procedimientos e impresos, además del estudio y/o mejora de los existentes y normativas internas si procede.

#### Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia

- s029 CONSERJERÍA: Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- s030 CONSERJERÍA: Tramitación de autorizaciones para el uso de las instalaciones.
- s031 CONSERJERÍA: Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- s032 CONSERJERÍA: Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.
- s033 CONSERJERÍA: Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- s034 CONSERJERÍA: Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida, tanto interna como externa, y control del gasto.
- s035 CONSERJERÍA: Entrega de material audiovisual (video-proyectores, mandos) y otros recursos de apoyo a la docencia.
- s036 CONSERJERÍA: Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones.
- s037 CONSERJERÍA: Custodia de objetos perdidos.
- s038 CONSERJERÍA: Custodia de materiales y conservación de edificios.
- s039 CONSERJERÍA: Pequeñas tareas de mantenimiento.
- s040 CONSERJERÍA: Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.
- s041 BIBLIOTECA: Espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
- s042 BIBLIOTECA: Gestión de la colección: bibliografía recomendada.
- s043 BIBLIOTECA: Gestión de la colección: recursos para la investigación.



- s044 BIBLIOTECA: Acceso al documento.
- s045 BIBLIOTECA: Referencia general y especializada.
- s046 BIBLIOTECA: Formación en competencias informacionales.
- s047 BIBLIOTECA: Consulta en sala.
- s048 BIBLIOTECA: Uso de colecciones en préstamo.
- s049 BIBLIOTECA: Consulta de colecciones: acceso online.
- s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- s051 LABORATORIOS: Apoyo a la docencia en las prácticas de laboratorios y talleres.
- s052 LABORATORIOS: Fomento del uso de las instalaciones, información sobre los procedimientos que se realizan, así como divulgación de la existencia de espacios y material.
- s053 LABORATORIOS: Control del préstamo de material de laboratorios.
- s054 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN: Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación.
- s055 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN: Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.

#### Servicios relacionados con la seguridad y salud

- s056 Gestión y aplicación del plan de autoprotección en las incidencias necesarias.
- s057 Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- s058 Servicio de desfibrilador
- s059 Atención especial a situaciones que comporten riesgo para la salud.
- s060 Atención a las condiciones de trabajo y seguridad de PDI, PAS, estudiantado y usuarios, especial atención en los laboratorios.
- s061 Gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con normalidad.
- s062 Participación activa y coordinación en simulacros de evacuación de edificios.
- s063 Revisión periódica de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- s064 Gestión de residuos tóxicos y peligrosos
- s065 Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.

#### Colaboraciones con unidades de la UZ externas a la EPS

- s066 Mantenimiento, organización y control de espacios

## 6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

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

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.



- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## 7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento. Dicha normativa puede consultarse a través de los siguientes vínculos de la web de UNIZAR, que recogen extractos 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: <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre RRHH, PTGAS: <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: <https://eps.unizar.es/calidad/garantia-interna>
- Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad: <https://secregen.unizar.es/registro-general>
- Normativa de la Biblioteca de la Universidad: <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/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

### **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>
- 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](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](mailto:direspsh@unizar.es)
- Profesor secretario: [secespsh@unizar.es](mailto:secespsh@unizar.es)
- Administradora: [admespsh@unizar.es](mailto:admespsh@unizar.es)
- Secretaría académica: [acaespsh@unizar.es](mailto:acaespsh@unizar.es)
- Secretaría administrativa: [adaespsh@unizar.es](mailto:adaespsh@unizar.es)
- Negociado de Calidad: [calidadespsh@unizar.es](mailto:calidadespsh@unizar.es)
- Biblioteca: [bibespsh@unizar.es](mailto:bibespsh@unizar.es)
- Conserjería: [csjespsh@unizar.es](mailto:csjespsh@unizar.es)
- Laboratorios: [laboraeps@unizar.es](mailto:laboraeps@unizar.es)
- Reprografía: [reproeps@unizar.es](mailto: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: [https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ccano/calidad2018/procedimientos/PRC026/prc-026quejasysugerencias\\_v4\\_report.pdf](https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ccano/calidad2018/procedimientos/PRC026/prc-026quejasysugerencias_v4_report.pdf)

### **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 la Calidad) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

### **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
- 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
- Encuesta de satisfacción de la Biblioteca de la EPS, realizadas por la BUZ.

Además, con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre 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 y, cuando 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>.

## 9. Fecha de entrada en vigor

---

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.



## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

- c001 Revisión y control de las campanas de seguridad e identificación de posibles deficiencias en los laboratorios del Edificio Guara
- c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de pH y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2)
- c003 Solicitud de títulos: Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud
- c004 Satisfacción global de los estudiantes IN: Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta ¿Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS¿ en la encuesta.
- c005 Crear sección de preguntas frecuentes (FAQ) en la web con las más recurrentes: Elaborar un documento con las preguntas más habituales
- c006 Mantenimiento, organización y control de espacios: Implementar un protocolo de entrega y devolución de llaves de las instalaciones de la EPS
- c007 Proporcionar las fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM\_SIGEUZ para su actualización
- c008 Mantener actualizada la información en la web de la EPS: Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete según calendario fijado
- c009 Mantenimiento, organización y control de espacios: Tener disponibles en septiembre la totalidad de las taquillas

### 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.	c005 Crear sección de preguntas frecuentes (FAQ) en la web con las más recurrentes: Elaborar un documento con las preguntas más habituales		ic004 Documento FAQ en la web	Abril / mayo	SI / NO	<b>Responsable de medición:</b> Administradora del Centro <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Documento
			ic008 Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	Mensual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Negociados: Académico, Administrativo y Calidad <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
	c008 Mantener actualizada la información en la web de la EPS: Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete según calendario fijado	 	ic010 Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	Mensual	100%	<b>Responsable de medición:</b> Negociados: Académico, Administrativo, Calidad <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
s012 Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).	c003 Solicitud de títulos: Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud	 	ic003 Nº de títulos tramitados	Año natural	100%	<b>Responsable de medición:</b> Jefa de Negociado Académico <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
s022 Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.	c009 Mantenimiento, organización y control de espacios: Tener disponibles en septiembre la totalidad de las taquillas		ic009 Nº de taquillas disponibles para alquilar	Inicio curso académico	SI / NO	<b>Responsable de medición:</b> Jefa Negociado Administrativo <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Documento
s027 Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.	c004 Satisfacción global de los estudiantes IN: Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta ¿Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS¿ en la encuesta.		ic005 Valor medio obtenido	Curso académico	Valor>4	<b>Responsable de medición:</b> Jefa de Negociado Calidad <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
s032 CONSERJERÍA: Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.	c006 Mantenimiento, organización y control de espacios: Implementar un protocolo de entrega y devolución de llaves de las instalaciones de la EPS		ic006 Seguimiento del protocolo	Junio	SI / NO	<b>Responsable de medición:</b> Administradora del Centro <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Documento
s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.	c001 Revisión y control de las campanas de seguridad e identificación de posibles deficiencias en los laboratorios del Edificio Guara	 	ic001 Número de campanas sobre el total de campanas	3 meses / 4 veces año	100%	<b>Responsable de medición:</b> Jefe del Área de Laboratorios <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
	c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de pH y conductividad eléctrica de agua en las cámaras de cultivo (1 y 2)		ic002 Medida de pH y CE de agua de entrada o salida	3 meses / 4 veces año	100%	<b>Responsable de medición:</b> Jefe del Área de Laboratorios <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel
s066 Mantenimiento, organización y control de espacios	c007 Proporcionar las fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUS para su actualización		ic007 Número de fotografías y/o imágenes enviadas	Año natural	100%	<b>Responsable de medición:</b> Responsable del Área de Conserjería <b>Forma de cálculo/obtención:</b> Hoja Excel



### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### 1. Comunicación 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:

- 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 tabloneros electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS (vestíbulo principal y vestíbulo biblioteca).
- Difusión y publicación a través de los boletines iEPS e iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de UNIZAR.

#### 2. 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 de la EPS.

### 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.

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.

El grupo de mejora constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos de compromisos o que hayan tenido reclamaciones. Valorará además las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

Este grupo de mejora se constituye ya como Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios según instrucciones de Gerencia y así aparece referido en la web de la Escuela Politécnica Superior: <https://eps.unizar.es/agentescalidad>



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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), 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>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

El interesado podrá utilizar cualquier medio de los que se citan en el **Apartado I.8.1 Presentación de sugerencias y quejas** de esta Carta de Servicios.