



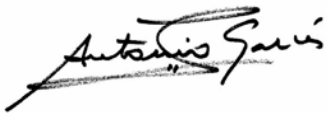
UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR



Escuela Politécnica
Superior - Huesca
Universidad Zaragoza

Carta de Servicios

<p>Elaboración:</p>  <p>Grupo Mejora PAS de la EPS Coordinadora: M.M.García Domínguez Fecha: 30/10/2013</p>	<p>Revisión:</p>  <p>María Mercedes García Domínguez Administradora Fecha: 05/11/2013</p>	<p>Aprobación:</p>  <p>Antonio Garcés Tebar Presidente Comité Calidad EPS Fecha: 13/11/2013</p>
--	--	--

ÍNDICE

1.-INTRODUCCIÓN	Pág. 3
2.- OBJETIVOS Y FINES DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	Pág. 3
3.- DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	Pág. 4
4.- RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	Pág. 6
4.1 BIBLIOTECA	Pág. 6
4.2 CONSERJERÍA	Pág. 8
4.3 LABORATORIOS	Pág. 9
4.4 SECRETARÍA	Pág. 10
4.5 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN	Pág. 11
5. DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS	Pág. 11
6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	Pág. 12
7. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Pág. 12
8. NORMATIVA REGULADORA	Pág. 12

1. INTRODUCCIÓN

La Carta de Servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a sus usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008)

La Carta de Servicios, además de su función de comunicación con los usuarios, representa una herramienta de gestión de mejora y facilita las relaciones con los mismos, sirviendo también para definir estándares de servicio y establecer objetivos para lograr el mayor impacto posible en los usuarios.

La unidad administrativa de la Escuela Politécnica Superior de Huesca (en adelante EPS), quiere aprovechar el momento en que el Centro está desarrollando un Sistema de Gestión de Calidad, para elaborar su primera Carta de Servicios, adaptada a la *Norma UNE Carta de Servicios. Requisitos Norma UNE 93200:2008*.

Fecha de entrada en vigor: 5 de noviembre de 2013.

Vigencia: Se revisará como mínimo cada dos años. No obstante, procederá una revisión automática cuando se apruebe cualquier modificación de otras Cartas de Servicios de las unidades que comparten dependencia funcional de algunas áreas de la EPS o cuando se justifique una revisión y/o actualización de esta Carta de Servicios.

2. OBJETIVOS Y FINES DE LA EPS

MISIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, BOA núm. 8 de 19 de enero) los centros universitarios de la Universidad de Zaragoza son los encargados de la organización general de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

La misión de la unidad administrativa de la EPS es llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación, atender e informar a nuestros clientes y facilitar su relación con el Centro.

Toda la información sobre la actividad de la EPS se puede consultar en la siguiente página web:

<http://www.unizar.es/centros/eps/>

OBJETIVOS

Como unidad administrativa del Centro, debe hacer suyos los objetivos definidos en el Plan Estratégico de la EPS, aprobado en el año 2006 (<http://www.unizar.es/eps/infgeneral/AUTOEVALUACION/PlanEstrategicoEPS.pdf>) y que se centran en:

- ✓ La mejora e impulso de la oferta académica y de la actividad docente e investigadora
- ✓ La integración en el Espacio Europeo de Educación Superior
- ✓ La mejora de las relaciones internas, la potenciación de la proyección externa de la Escuela y el impulso de una imagen corporativa
- ✓ La adecuación y mejora de las infraestructuras y servicios para el óptimo desarrollo de la docencia y la investigación.

Así como en las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del Centro y que inspiran el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la EPS, sistema evaluado positivamente por el vigente programa AUDIT con fecha 15 de julio de 2012 (Certificado núm. UCR 281/12, vigente hasta 15 de julio de 2015)

- ✓ Establecer una sistemática de actuación y documentarla para asegurar la calidad de nuestros procesos
- ✓ Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias
- ✓ Compromiso con la Política de Calidad, para que sea entendida y aceptada por el personal de Centro y se encuentre a disposición del público
- ✓ Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantenga efectivo y sea controlado y revisado de forma periódica

3. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA EPS

La EPS es una unidad administrativa a la que le compete gestionar los servicios y trámites prestados por las diferentes Áreas que la integran: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría y Taller de Impresión y Edición.

La Administradora del Centro es la responsable de esta unidad administrativa.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, quien contará con el asesoramiento y colaboración del Grupo de Mejora constituido con el objeto de elaborar esta Carta de Servicios:

Callizo Salvo, María Asunción
 Carrasco Guillén, María Pilar
 Escar Hernández, Elena
 Escuer Barluenga, María Antonia
 Franco Martínez María Teresa
 Gómez Relancio, María
 Lanuza Meavilla, José Antonio
 Manso Alonso, José Antonio
 Rincón Lafuente, María Mercedes

Dirección postal:

Ctra. De Cuarte, s/n 22071- HUESCA (ESPAÑA)

Dirección web:

<http://www.unizar.es/centros/eps>

Direcciones electrónicas institucionales:

Administradora:	admespsh@unizar.es
Biblioteca:	bibepsh@unizar.es
Conserjería:	coneuph@unizar.es
Taller de Impresión y Edición:	reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos:	acadingth@unizar.es

Referencia Histórica:

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza, en sesión extraordinaria de 2 de Noviembre de 1988 acordó solicitar la creación de una Escuela Universitaria Politécnica en Huesca que incluyera las titulaciones de Ingeniería Técnica Industrial e Ingeniería Técnica Agrícola.

A través del Real Decreto 1025/1989, de 28 de Julio, por el que se crean Centros y se autorizan enseñanzas en varias Universidades (BOE núm. 190 de 10 de Agosto de 1989), " *se integra en la Universidad de Zaragoza la Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial del Centro de Enseñanzas Integradas de Huesca, transformándose en Escuela Universitaria Politécnica, y se le autoriza para organizar las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos de Ingeniero Técnico Industrial e Ingeniero Técnico Agrícola, en la especialidad debidamente autorizada* ".

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza, en sesión de 10 de abril de 2001, acordó proponer al Gobierno de Aragón, oída la Junta de Gobierno de la U.Z., la transformación de la E.U. Politécnica de Huesca en la Escuela Politécnica Superior de Huesca, centro que se encargaría de las enseñanzas que actualmente se imparten en la Escuela Universitaria actual, así como la titulación de Ingeniero Agrónomo.

Por Decreto 177/2001, de 4 de septiembre, del Gobierno de Aragón (BOA de 14 de septiembre) se transforma la Escuela Universitaria Politécnica de Huesca en **ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR**, autorizando la implantación en la mencionada Escuela de las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Ingeniero Agrónomo (segundo ciclo), y finalmente por Resolución de fecha 26 de septiembre de 2001, el Rectorado de la Universidad de Zaragoza, se dictan las instrucciones para el inicio de las actividades del nuevo centro universitario.

Actualmente, se imparten en este Centro las siguientes enseñanzas:

- ✓ Graduado en Ciencias Ambientales
- ✓ Graduado en Ingeniería Agroalimentaria y del Medio Rural, con las Menciones de:
 - Explotaciones Agropecuarias
 - Industrias Agrarias
 - Hortofruticultura y Jardinería
- ✓ Máster Universitario de Iniciación a la Investigación en Ciencias Agrarias y del Medio Natural
- ✓ Segundo Ciclo de Ingeniero Agrónomo (en extinción)
- ✓ Ingeniero Técnico Industrial, especialidad Química Industrial (en extinción)
- ✓ Ingeniero Técnico Agrícola, especialidad Explotaciones Agropecuarias (en extinción)

Además se imparten los siguientes Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza:

- ✓ Diploma de Especialización en Protección Vegetal, octava edición
- ✓ Máster Propio en Gestión Fluvial Sostenible y Gestión Integrada del Agua, quinta edición

Horario de apertura de la EPS en periodo lectivo

De lunes a viernes, de 8:00 a 21:30 horas

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas

Horario de apertura de la EPS en periodo lectivo

De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Teléfono

974 23 93 01

Fax

974 23 93 02

¿Cómo llegar a Huesca?

Consultar: <http://www.unizar.es/eps/infgeneral/comollegar.htm>

Por carretera: Consultar <http://www.alosa.es/>

Por ferrocarril: Consultar <http://www.renfe.es/>

¿Cómo llegar a la Escuela Politécnica Superior?

Consultar <http://www.unizar.es/eps/infgeneral/AUTOBUSES/autobuses10-11.htm>

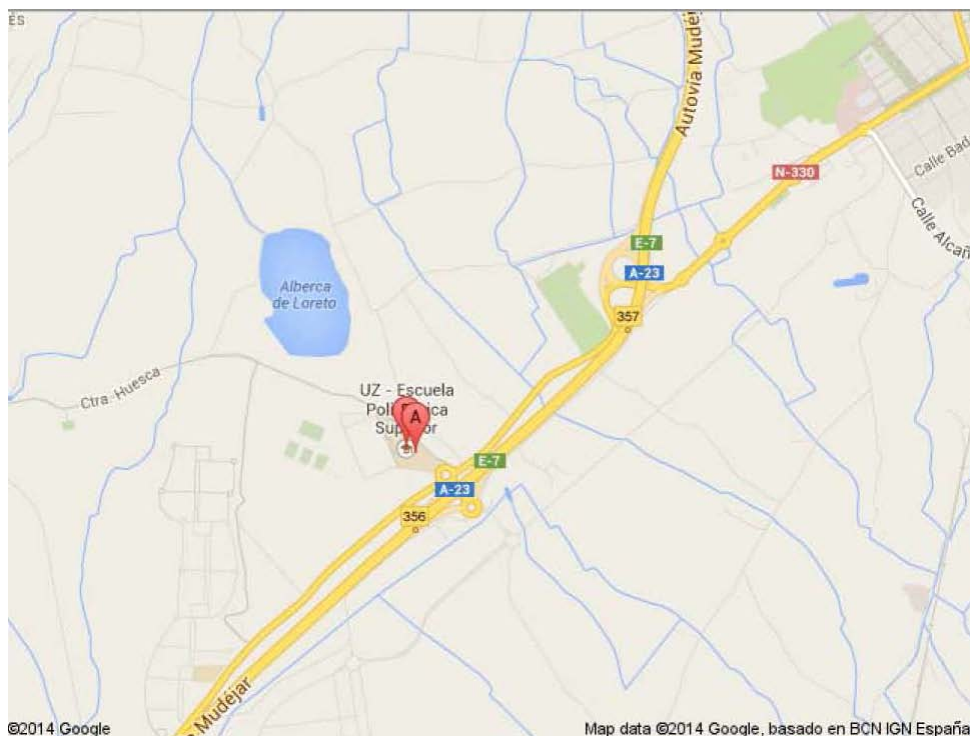
Coordenadas:

N 41º 38' 49"

E 0º 26' 29"

Ubicación

La EPS está situada a tres kilómetros del centro urbano de Huesca, en la confluencia de la autovía Zaragoza-Huesca A-23/E-7, con la carretera local HU/V/5233 de acceso a la localidad de Cuarte.



4. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que se ofrecen en la EPS se llevan a cabo desde las siguientes áreas del Centro: BIBLIOTECA, CONSERJERÍA, LABORATORIOS, SECRETARÍA y TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN.

4.1 BIBLIOTECA

Servicios:

- ✓ Consulta en sala
- ✓ Espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje
- ✓ Información y orientación al usuario
- ✓ Préstamo a domicilio
- ✓ Formación de usuarios
- ✓ Biblioteca digital
- ✓ Gestión de la colección: Bibliografía recomendada
- ✓ Gestión de la colección: Recursos para la docencia y la investigación
- ✓ Control de la producción científica de la BUZ
- ✓ Obtención de documentos
- ✓ DSI y búsquedas complementarias en bases de datos
- ✓ Gestión del repositorio institucional
- ✓ Actividades de extensión bibliotecaria

Los servicios prestados por la biblioteca de la EPS se corresponden con los de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), los cuales aparecen descritos en la *Carta de Servicios. Biblioteca de la Universidad de Zaragoza*, indicándose para cada uno de ellos: descripción, usuarios, canal de solicitud, medios para la prestación del servicio, compromisos de calidad e indicadores. La Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza puede consultarse en:

http://biblioteca.unizar.es/documentos/carta_servicios.pdf

En los siguientes servicios, además de los compromisos de calidad generales, existe un compromiso específico de la Escuela Politécnica Superior con su biblioteca:

Espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje

Compromisos de calidad:

- ✓ Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo
- ✓ Facilitar ordenadores portátiles para préstamo en sala

Indicadores:

- ✓ Nº de puestos para trabajo y estudio en grupo
- ✓ Nº de ordenadores portátiles para préstamo en sala

Gestión de la colección: Bibliografía recomendada (BR)

Compromiso de calidad:

- ✓ Adquirir el 100% de la bibliografía recomendada básica de todas las asignaturas de los grados que se imparten en el centro

Indicadores:

- ✓ Porcentaje de la BR básica adquirida sobre el total de la BR básica.

Actividades de extensión bibliotecaria

Compromiso de calidad:

- ✓ Participar en las actividades culturales y de extensión universitaria del centro

Indicadores:

- ✓ Número de actuaciones culturales relacionadas con actividades del centro.

Horario de atención al público durante periodo lectivo:

De lunes a viernes de 8:30 a 21:00 horas

Horario de atención al público durante periodo no lectivo:

De lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas

Más información del Área en:

<http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=15>

4.2 CONSERJERÍA

Servicios:

- ✓ Facilitar información del Centro y de la Universidad a los usuarios y actualizar los tablones de anuncios, físicos y telemáticos, del Centro.
- ✓ Apertura y cierre del Centro. Vigilancia del tránsito de personas en el mismo.
- ✓ Entrega y control de llaves, a las personas autorizadas, de dependencias del Centro.
- ✓ Velar por la habitabilidad del Centro mediante revisiones generales (iluminación, climatización, fontanería, carpintería, mobiliario...).
- ✓ Garantizar la reserva de aulas y otros espacios para la actividad docente y otros eventos.
- ✓ Recogida y distribución de correspondencia y paquetería, según criterios establecidos por el Centro
- ✓ Préstamo de equipos audiovisuales destinados para uso docente e investigador.
- ✓ Transporte de material de pequeñas dimensiones en las dependencias del centro.
- ✓ Revisión periódica de botiquines, sistemas de emergencia y lectores de control presencial.
- ✓ Asistencia a los usuarios en las situaciones que requieran la evacuación de los edificios y la aplicación de los planes de emergencia.

Compromisos de calidad:

- ✓ Actualización diaria de los tabloneros de anuncios y mantenimiento semanal de los mismos.
- ✓ Garantizar que el Centro se encuentra siempre abierto durante el horario establecido.
- ✓ Cumplimentar los partes de mantenimiento necesarios en caso de avería en el plazo de 24 horas desde la notificación de la misma.
- ✓ Hacer seguimiento de partes de mantenimiento formulados y reclamar aquellos que lleven un retraso de 30 días o más, respecto a la fecha prevista para su reparación.
- ✓ Comprobar que el usuario ha quedado satisfecho con la ejecución del parte de mantenimiento solicitado y en caso contrario realizar la reclamación del mismo.
- ✓ Garantizar al usuario la reserva de los espacios solicitados en un plazo máximo de 24 horas laborales.
- ✓ Garantizar al usuario que el equipo audiovisual prestado está en condiciones de uso.
- ✓ Revisión y mantenimiento mensual de los botiquines del Centro.
- ✓ Revisión de extintores cada tres meses.
- ✓ Revisión mensual de los sistemas de emergencia del Centro.
- ✓ Revisión semanal de los lectores de control presenciales.
- ✓ Revisión diaria de las incidencias relativas a la climatización, tránsito, habitabilidad, haciendo especial hincapié en las aulas.
- ✓ Introducir y depurar la información en tiempo real en el punto de información visual de la Conserjería del Centro (tablón telemático)
- ✓ Garantizar que antes de 24 horas llega al usuario cualquier tipo de comunicación, aviso de paquetería o correo, etc., disponible para su recogida.

Indicadores:

- ✓ Revisión y actualización permanente de la base de datos de control de llaves
- ✓ Número de revisiones periódicas realizadas anualmente en las instalaciones de: climatización fontanería, carpintería, mobiliario, botiquines, instalaciones extinción incendios, etc.
- ✓ Número de reservas de aulas e instalaciones, autorizadas vía web por la Conserjería en un año.
- ✓ Número de incidencias en el reparto y recogida de correspondencia y paquetería en un año
- ✓ Número de préstamos de material docente realizado en un año
- ✓ Número de simulaciones de evacuación realizadas, dentro del plan de emergencia aprobado por la UZ, en un año

Horario de atención al público durante periodo lectivo:

De lunes a viernes de 8:00 a 21,30 horas

Sábados de 9 a 14 horas.

Horario de atención al público durante periodo no lectivo:

De lunes a viernes de 8 a 14 horas

Más información del Área en:

<http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

4.3 LABORATORIOS

Servicios:

- ✓ Control del material, equipos y productos fungibles de laboratorios, invernaderos, talleres e instalaciones.
- ✓ Mantenimiento de equipos e instalaciones de laboratorios, invernaderos y talleres, cuando las averías no revistan especial dificultad.
- ✓ Preparación de prácticas según guiones y calendario facilitados por el profesor.
- ✓ Gestión de compras del material necesario para las prácticas y la investigación en los laboratorios.
- ✓ Gestión de residuos.
- ✓ Apoyo a la docencia y la investigación: efectuar las operaciones de recepción, identificación y preparación de muestras, mediante la técnica apropiada, para su tratamiento posterior.
- ✓ Control de presencia de usuarios en los laboratorios.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las normas de Seguridad e Higiene en el laboratorio.

- ✓ Recabar información de técnicas, equipos y materiales del laboratorio (folletos, catálogos, manuales,)

Compromisos:

- ✓ Revisión anual e inventario de productos y material de laboratorios y talleres.
- ✓ Revisión anual de instalaciones de laboratorios, invernadero y talleres.
- ✓ Fijar las directrices generales de uso y funcionamiento de laboratorios, invernaderos y talleres para elaborar la normativa de uso y funcionamiento de laboratorios, invernaderos y talleres.
- ✓ Lanzamiento de campaña de concienciación de la recogida de residuos y gasto energético.

Indicadores:

- ✓ Número de revisiones anuales realizadas e incidencia (informe por laboratorio)
- ✓ Número de revisiones de instalaciones realizadas en el año (informe por laboratorio)
- ✓ Propuesta de normativa de uso y funcionamiento de uso de laboratorios en el Centro
- ✓ Número de acciones realizadas en la campaña de conciencia de recogida de residuos y gasto energético

Horario de atención al público durante periodo lectivo con clases:

Lunes a jueves de 8:30 a 15:00 horas y de 15:30 a 19:00 horas

Viernes: de 8:30 a 14:30 horas

Se podrán modificar estos horarios para adaptarlos a los tramos horarios aprobados en el horario de clases de cada año académico.

Horario de atención al público durante periodo lectivo sin clases:

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas

Horario de atención al público durante el periodo no lectivo:

De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Más información del Área en:

<http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

4.4 SECRETARÍA

Servicios:

Negociado de Asuntos Académicos:

- ✓ Preinscripción y matrícula de las enseñanzas y asignaturas que se imparten en el Centro.
- ✓ Tramitación de solicitudes de beca
- ✓ Tramitación de solicitudes de cambios de grupos
- ✓ Tramitación de solicitudes de devolución de precios públicos
- ✓ Tramitación de solicitudes de convalidación
- ✓ Tramitación de cualquier otra solicitud formulada por los estudiantes
- ✓ Tramitación de Títulos Académicos
- ✓ Expedición de certificaciones académicas personales u oficiales.
- ✓ Información y coordinación de prácticas externas con Universa
- ✓ Informatización del Plan de Ordenación Docente
- ✓ Información general: consultas sobre información del Centro o cualquier otro aspecto relacionado con los estudios universitarios
- ✓ Apoyo al profesorado en temas de su competencia: actas, incidencias, seguimiento de expedientes, grupos de clase, etc.
- ✓ Colaboración en la actualización y edición de los programas de las asignaturas.

Negociado de Asuntos Administrativos y Económicos:

- ✓ Control, mantenimiento y actualización del archivo y registro general de documentos del Centro.
- ✓ Información general de aspectos de su competencia
- ✓ Coordinación en materia de personal con los Servicios Centrales y el Vicerrectorado del Campus de Huesca
- ✓ Seguimiento, tramitación, control e informatización de permisos, licencias, vacaciones y otras incidencias del personal de administración y servicios.
- ✓ Apoyo a las distintas Comisiones del Centro.
- ✓ Tramitación de documentos. certificaciones e informes de su competencia
- ✓ Apoyo a profesorado en el ámbito de su competencia: confección de certificados, tramitación de permisos, etc.
- ✓ Información general: consultas sobre información del Centro o cualquier otro aspecto de su competencia.
- ✓ Gestión de presupuesto de gastos descentralizado y centralizado
- ✓ Gestión del presupuesto de ingresos finalistas
- ✓ Apoyo a los Departamentos y profesores en aspectos económicos. Tramitación de pedidos y control de facturas para su remisión al Departamento correspondiente
- ✓ Inventario de bienes muebles e inmuebles
- ✓ Inventario de material informático

Compromisos:

- ✓ Actualizar la información, procedimientos o modelos de la página web del Centro (diariamente)
- ✓ Informar puntualmente a la Conserjería del Centro para mantener actualizado el tablón telemático.
- ✓ Agilizar las gestiones del Centro para minorizar los periodos de tiempo de entrega de títulos
- ✓ Realizar las certificaciones ordinarias solicitadas por la comunidad universitaria en el plazo de 72 horas.
- ✓ Garantizar el apoyo directo a los estudiantes en el proceso de automatrícula en las aulas destinadas al efecto (si se produjera un tiempo de espera de 15 minutos desde la hora en que se haya citado, se formalizará y remitirá a su domicilio)
- ✓ Revisión mensual de las sugerencias y reclamaciones recibidas, no solo a través del procedimiento oficial, sino de las del buzón de sugerencias. A las reclamaciones se les dará siempre contestación, por correo postal o correo electrónico, indicando las acciones dirigidas a solucionar/mejorar la situación, la persona responsable y el plazo.
- ✓ Abrir un buzón de sugerencias entre el personal de administración y servicios para mejorar los procesos de calidad en el Centro.
- ✓ Atención permanente a la Dirección del Centro

Indicadores:

- ✓ Número de propuestas o sugerencias de calidad recibidas e implementadas en un año
- ✓ Número de quejas recibidas y tiempo medio de contestación a las consultas, sugerencias o quejas presentadas.
- ✓ Número de visitas realizadas en la página web (pendiente desarrollo herramienta medir)
- ✓ Control emisiones título y fecha entrega
- ✓ Resultados sobre encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes, becarios, profesores y PAS

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Más información del Área en:

<http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

4.5 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN

Servicios:

- ✓ Realización de fotocopias en blanco/negro y color
- ✓ Servicio de impresión de documentos digitales en blanco/negro y color
- ✓ Encuadernaciones tipo Wiro, lomo térmico y canutillo
- ✓ Escaneado de documentos hasta DIN A3
- ✓ Plastificado de documentos (carnet y hasta DIN A5)
- ✓ Composición y maquetación de documentos
- ✓ Venta de fungibles: papel, cartulinas, fundas de planos, papel milimetrado, artículos institucionales (pendrives, llaveros, bolsas, chubasqueros, abanicos...)
- ✓ Venta de tarjetas bonocopias para las fotocopadoras instaladas en otras ubicaciones del Centro
- ✓ Venta de apuntes docentes recibidos por encargo en papel, en formato digital o vía mail
- ✓ Venta de textos docentes editados por la Universidad de Zaragoza
- ✓ Atención a la comunidad universitaria y personal ajeno a la Universidad

Compromisos:

- ✓ Actualizar diariamente el stock de apuntes en función de la demanda

Indicadores:

- ✓ Número de fotocopias realizadas anualmente
- ✓ Número de impresiones realizadas anualmente
- ✓ Número de encuadernaciones realizadas anualmente

Horario de atención al público periodo lectivo:

De 9:30 a 11:10 horas

De 11,55 a 18:15 horas

De 18:45 a 20:00 horas

Horario de atención al público periodo no lectivo:

Mañanas: De 9:30 a 11:15 horas

De 11:45 a 14:00 horas

Más información del Área en:

<http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

5. DERECHOS QUE ASISTEN A LOS USUARIOS

- ✓ A recibir información de forma presencial, escrita, telefónica, informática o telemática.
- ✓ A obtener información de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- ✓ A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- ✓ A obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- ✓ A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder del Servicio de Programas y Postgrados.
- ✓ A identificar las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramitan los procedimientos.
- ✓ A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios que facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- ✓ A que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico.
- ✓ A participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.) que se indiquen en esta Carta.

6. FORMAS DE COLABORACIÓN Y DE PARTICIPACIÓN (QUEJAS Y SUGERENCIAS)

Con el fin de conocer las sugerencias y quejas se ha establecido un procedimiento de gestión de las mismas. Los usuarios podrán presentarlas preferiblemente en el modelo establecido que puede obtenerse en la Consejería, Secretaría y Biblioteca del Centro y a través de la web en la siguiente dirección:

<http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

Igualmente, el Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas reclamaciones o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio.

http://www.unizar.es/defensor_universitario/

El procedimiento de la EPS sobre quejas y sugerencias, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede consultar en la siguiente página web:

http://www.unizar.es/centros/eps/calidad/doc/PRC-8301Quejasysugerencias_UZ.pdf

7. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- ✓ Procedimiento oficial de quejas y sugerencias de la Universidad de Zaragoza. Impresos disponibles en la Conserjería, Secretaría y Biblioteca del Centro.
- ✓ Buzones de sugerencias (físicos y virtuales)
- ✓ Punto de información visual, que facilita la circulación por el edificio, indica los eventos del día, los procedimientos en vigor y otras información diaria.
- ✓ Canal de información acerca de las averías, sugerencia, a través del correo electrónico y que se canaliza a través de la Conserjería en la dirección coneuph@unizar.es

8. NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Escuela Politécnica Superior, se pueden consultar en la siguiente página web de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, que recoge todos los textos legales de interés por materias:

<http://www.unizar.es/institucion/normas-propias>

Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza:

<http://www.unizar.es/institucion/bouz/>

Además, la normativa sobre determinadas áreas, más concreta y detallada, así como procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, se pueden consultar en los siguientes enlaces:

Normativa académica:

<http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vgacademicos/index.php>

Normativa y procedimientos académicos sobre enseñanzas de Grado y Máster:

<http://wzar.unizar.es/servicios/acceso/>

<http://titulaciones.unizar.es/>

<http://wzar.unizar.es/servicios/maste/unizar.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/coord/norma/index.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/primer/2matricula/academica/mat2.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/calendario/>

<http://wzar.unizar.es/servicios/becas/>

<http://wzar.unizar.es/servicios/titul/index.htm>

<http://wzar.unizar.es/servicios/titul/index.htm>

<http://wzar.unizar.es/servicios/coord/visit/visit.htm>

http://www.unizar.es/actividades_docentes.html

Normativa y procedimientos académicos sobre estudios de Doctorado:

<http://wzar.unizar.es/servicios/docto/>

Normativa y procedimientos académicos sobre Movilidad:

<http://wzar.unizar.es/servicios/primer/sicue/sicue.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/inter/inter.html>

Normativa y procedimientos académicos de Estudios Propios:

<http://wzar.unizar.es/servicios/epropios/epropios.html>

Normativa sobre el Espacio Europeo de Educación Superior:

<http://wzar.unizar.es/servicios/primer/5eees/eees.html>

Normativa económica:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/

<http://www.unizar.es/institucion/consejo-de-direccion?id=8>

Normativa de recursos humanos:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_humanos/

Normativa sobre actividad investigadora:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_investigacion/

Normativa sobre calidad y racionalización

http://www.unizar.es/unidad_calidad/index.html

<http://www.unizar.es/innovacion/calidad/procedimientos.html>

<http://www.unizar.es/centros/eps/calidad.html>