



# CARTA DE SERVICIOS

## ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	13/10/2013	Edición inicial
2	30/01/2015	Revisión texto y actualización según modelo aprobado Gerencia UZ
3	12/07/2016	Revisión y evaluación de los indicadores de compromisos de la CS
4	06/07/2017	Revisión compromisos y actualización CS

Responsable de elaboración: M. Mercedes García Domínguez Fecha: 06/07/2017	Revisión: Celia Cañadas Blasco Jefa Unidad Calidad y R. UZ Fecha: 06/11/2017	Aprobación: Alberto Gil Costa Gerente UZ Fecha: 08/11/2017
--	--	--

*Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según el art.27.3c de la Ley 39/2015, por **MARÍA MERCEDES GARCÍA DOMÍNGUEZ**, ADMINISTRADORA de la Escuela Politécnica Superior, **CELIA CAÑADAS BLASCO**, JEFA de la Unidad de Calidad y Racionalización y **ALBERTO GIL COSTA**, GERENTE de la Universidad de Zaragoza.*




## ÍNDICE

<b>I. INFORMACIÓN GENERAL</b> .....	3
1. Presentación .....	3
2. Objetivos y fines .....	3
3. Datos identificativos del Centro .....	4
4. Información de contacto .....	4
5. Relación de servicios prestados .....	6
1. Información y atención al usuario .....	6
2. Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza .....	6
3. Servicios relacionados con la gestión académica .....	6
4. Servicios relacionados con la gestión económica .....	6
5. Servicios relacionados con la gestión de personal .....	7
6. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia .....	7
7. Servicios relacionados con la seguridad y salud .....	7
6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan .....	9
7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan .....	10
8. Formas de participación del usuario .....	11
9. Fecha de entrada en vigor .....	12
<b>II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b> .....	13
➤ Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/Gestión de recursos .....	13
➤ Servicios relacionados con la gestión académica .....	14
➤ Servicios relacionados con la gestión económica .....	14
➤ Servicios relacionados con la gestión académica y de personal .....	14
<b>III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA</b> .....	15
<b>IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS</b> .....	15
<b>V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO</b> .....	16



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Presentación

La Escuela Politécnica Superior (EPS) es un Centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas que se imparten.

<http://eps.unizar.es>

La unidad administrativa de la EPS está comprometida con los servicios de calidad que el centro tiene asumidos de acuerdo con 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) y en proceso de evaluación para la obtención del Certificado de Calidad AUDIT.

[http://www.unizar.es/centros/eps/doc/certificado\\_calidad.pdf](http://www.unizar.es/centros/eps/doc/certificado_calidad.pdf)

Asimismo, 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 y pertenece desde 2012 al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

### 2. Objetivos y fines

#### **MISIÓN**

Los servicios de la EPS tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación, atender e informar a nuestros usuarios y facilitar su relación con el Centro.

#### **VISIÓN**

Ser un referente en la gestión de los servicios que presta, basado en la mejora continua de sus procesos, reconociendo como su principal valor al equipo de colaboradores con los que cuenta.

#### **OBJETIVOS Y FINES**

Los fines de la EPS se concretan en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario y a la sociedad en general, bajo los valores y principios de: eficacia, eficiencia, agilidad, transparencia, innovación, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.


Los objetivos de la publicación de esta Carta de Servicios son:

- Dar a conocer los servicios que se prestan en la EPS
- Hacer visibles nuestros compromisos de calidad
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario
- Impulsar la participación activa de la comunidad universitaria de la EPS
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la EPS



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 3 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez Celia María Pilar Cañadas Blasco Alberto Gil Costa	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización Gerente	2017-11-23 18:51:23 2017-11-27 07:49:56 2017-11-27 16:06:07	



### 3. Datos identificativos del Centro

A la EPS le compete gestionar los servicios 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 la gestión de estos servicios.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, M<sup>a</sup> Mercedes García Domínguez, que contará con el asesoramiento del Grupo de Mejora constituido con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios de la EPS.

### 4. Información de contacto

#### **Dirección postal**

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

#### **Dirección web**

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

#### **Direcciones electrónicas institucionales**

Dirección	<a href="mailto:direspsh@unizar.es">direspsh@unizar.es</a>
Administradora	<a href="mailto:admespsh@unizar.es">admespsh@unizar.es</a>
Biblioteca	<a href="mailto:bibespsh@unizar.es">bibespsh@unizar.es</a>
Conserjería	<a href="mailto:coneuph@unizar.es">coneuph@unizar.es</a>
Taller de Impresión y Edición	<a href="mailto:reproess@unizar.es">reproess@unizar.es</a>
Negociado de Asuntos Académicos	<a href="mailto:acadingth@unizar.es">acadingth@unizar.es</a>

#### **Horario de apertura de la EPS en periodo lectivo**

De lunes a viernes, de 7:45 a 21:30 horas

#### **Horario de apertura de la EPS en periodo no lectivo**

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

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

#### **Teléfonos**

Biblioteca: +34 974 292640  
Conserjería: +34 974 239301  
Laboratorios Guara: +34 974 292611  
Laboratorios Loreto: +34 974 239315  
Laboratorios Pusilibro: +34 974 239416  
Secretaría de Dirección: +34 974 239306  
Secretaría Negociado Académico: +34 974 239304  
Secretaría Negociado Económico y Administrativo: +34 974 292602  
Taller de impresión y edición: +34 974 239310

#### **Fax**

+34 974 239302

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	



### ¿Cómo llegar a la Escuela Politécnica Superior?

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

#### **Acceso en bicicleta:**

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

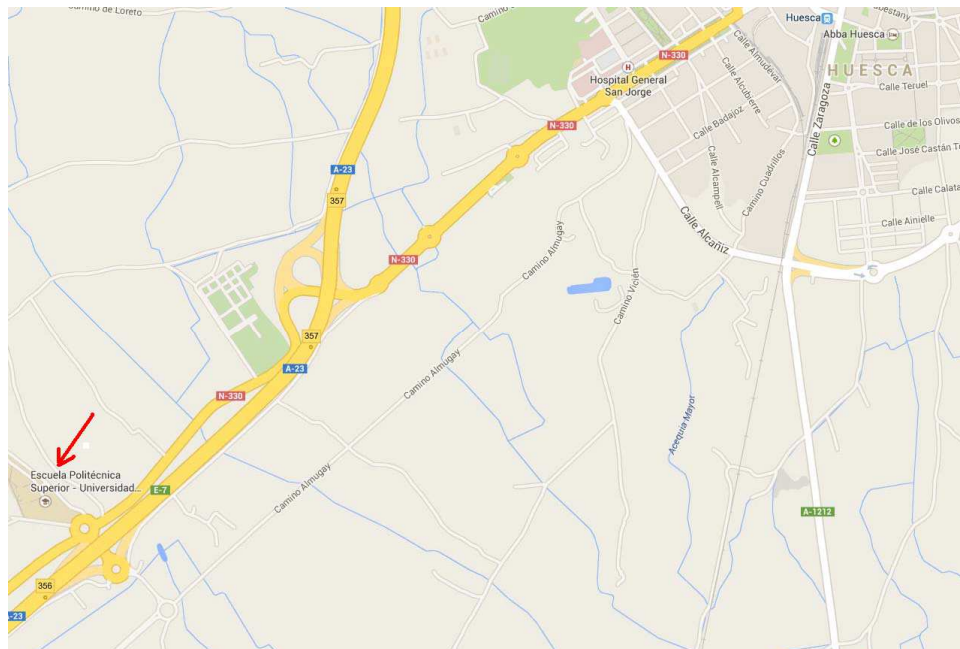
<http://www.huesca.es/areas/movilidad/servicios/carril-bici/>

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

Información adicional para llegar a Huesca: <http://eps.unizar.es/comollegar>

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

### Mapa de localización



CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

María de las Mercedes García Domínguez  
Celia María Pilar Cañadas Blasco  
Alberto Gil Costa

Administradora de la Escuela Politécnica Superior  
Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización  
Gerente

2017-11-23 18:51:23  
2017-11-27 07:49:56  
2017-11-27 16:06:07



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

## 5. Relación de los servicios prestados

### 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.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la EPS.

### 2. Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.

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

### 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.

### 4. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos.
- Gestión de ingresos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	

- 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. Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Recepción de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación.
- Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- Control de jornadas y horarios del PAS: autorización permisos, licencias y vacaciones.
- Tramitación de permisos y licencias del PDI.

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


- Servicio de reprografía y edición
- Servicio de Biblioteca:
  - Los servicios de la biblioteca se detallan en la [Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#). No obstante, la EPS adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto a los servicios que presta esta área en el centro.
- Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y talleres.
- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios para usuarios internos y externos.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...).
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
- 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.

#### 7. Servicios relacionados con la seguridad y salud.

- Seguridad y prevención en laboratorios y talleres: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Servicio de desfibrilador.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Gestión de residuos químicos

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	



- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión de acceso fuera del ordinario de la EPS.

Todos estos servicios se realizan en la EPS a través de las siguientes áreas:

### **BIBLIOTECA**

Email: [bibepsh@unizar.es](mailto:bibepsh@unizar.es)

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 8:15 a 21:15
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:15 a 13:30

### **CONSERJERÍA**

Email: [coneuph@unizar.es](mailto:coneuph@unizar.es)

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 21:15
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 14:00

### **LABORATORIOS**

Horario atención al público durante periodo lectivo con docencia	Lunes a jueves de 8:30 a 18:30 Viernes de 8 a 14 horas
Horario atención al público durante periodo lectivo con docencia	Lunes a viernes de 8:00 a 15:00
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 14:00

### **SECRETARÍA**

Email: [admepsh@unizar.es](mailto:admepsh@unizar.es)

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00

### **TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN**


Email: [reproeps@unizar.es](mailto:reproeps@unizar.es)

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes: De 9:30 a 11:15 De 11:45 a 18:15 De 18:45 a 20:00
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes: De 9:00 a 11:15 De 11:45 a 14:00

Más información de cada una de las áreas de servicio en:

<http://eps.unizar.es/organizacion/administracion>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	



## 6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan


### Derechos de los usuarios:

- ✓ Recibir información de forma presencial, escrita, telefónica, informática o telemática de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- ✓ Acceder a la información pública.
- ✓ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- ✓ Identificar al personal que presta servicios en esta Escuela Politécnica.
- ✓ Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- ✓ Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.
- ✓ Que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico.
- ✓ 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.
- ✓ Participar activamente en los asuntos relacionados con los servicios, a través de los canales institucionales que se establezcan.
- ✓ Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación.
- ✓ Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- ✓ Recibir formación sobre prevención de riesgos y de los medios disponibles para garantizar su salud y seguridad en el desarrollo de las actividades en el Centro.
- ✓ Estar informados de las novedades y cambios que se produzcan en aquellos asuntos que les afecten.
- ✓ 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.
- ✓ No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder del Servicio.
- ✓ Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- ✓ Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.

### Obligaciones de los usuarios:

- ✓ Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar en el normal desarrollo de las mismas.
- ✓ Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de laboratorios y talleres de prácticas y entornos de investigación.
- ✓ Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de esta comunidad universitaria.
- ✓ Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los recursos del centro, utilizándolos para los fines que le son propios.


  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	

- ✓ Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo de los servicios y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- ✓ Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- ✓ Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

## 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:

[Ley Orgánica de Universidades](#)  
[Normativa estatal universitaria](#)  
[Estatutos de la Universidad de Zaragoza](#)  
[Normas propias de la Universidad de Zaragoza](#)  
[Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza](#)  
[Normativa propia de la Escuela Politécnica Superior](#)  
[Ley de Propiedad Intelectual](#)

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

### **Admisión y Acceso:**

[Evaluación de Acceso a la Universidad](#)  
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años](#)  
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años](#)  
[Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional](#)  
[Admisión a Grados](#)  
[Admisión a Máster](#)  
[Cambio de Estudio](#)  
[Oferta de Estudios y Máster en Universidad de Zaragoza](#)

### **Grado y Máster Universitario:**

[Matrícula](#)  
[Permanencia](#)  
[Reconocimiento y transferencia de créditos](#)  
[Movilidad nacional](#)  
[Movilidad internacional](#)  
[Legislación general sobre Grado y Máster](#)

### **Estudios de Doctorado:**


[Procedimientos y Normativa](#)

### **Normativa académica general:**

[Normativa sobre el Espacio Europeo de Educación Superior](#)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 10 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez Celia María Pilar Cañadas Blasco Alberto Gil Costa	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización Gerente	2017-11-23 18:51:23 2017-11-27 07:49:56 2017-11-27 16:06:07	

[Calendario académico](#)  
[Becas y ayudas al estudio](#)  
[Estudios Propios](#)  
[Títulos oficiales y homologación de títulos extranjeros de posgrado](#)  
[Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas](#)  
[Estudiantes visitantes](#)

**Normativa económica:**

[Normativa de gestión económica](#)  
[Presupuesto de la Universidad de Zaragoza](#)

**Normativa de recursos humanos:**

[Normativa de PAS](#)  
[Normativa de PDI](#)  
[Prevención y salud laboral](#)

**Normativa sobre calidad y racionalización:**

[Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones](#)  
[Sistema de gestión de la calidad en la EPS](#)

**Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza:**

[Registro General y registros auxiliares](#)  
[Regulación registro general UZ](#)

**Normativa específica de la BUZ:**

[Gestores bibliográficos](#)  
[Préstamo](#)

**Normativa específica del Servicio de Reprografía:**

[Servicios](#)

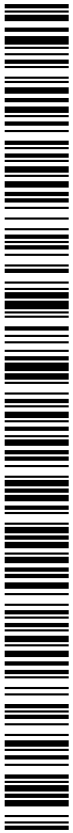
## 8. Formas de participación del usuario

Con el fin de conocer la opinión de los usuarios, la EPS fomenta e impulsa diferentes fórmulas para recabar la valoración de los servicios que presta además de impulsar la participación de usuarios en las diferentes iniciativas de mejora que se programan, a través de la constitución de los grupos de trabajo por materias.


La EPS dispone desde hace varios años de un sistema propio de valoración de usuarios de diferentes servicios universitarios que se prestan a través de empresas externas, como el servicio de limpieza (se realizan dos encuestas anuales) y el servicio de cafetería y comedor con la realización de una encuesta anual a todos los colectivos universitarios.

Además y a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios que se realizan de forma centralizada, se recaba anualmente y de cada curso académico los siguientes resultados de las encuestas sobre la satisfacción de usuarios en el centro:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>



7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de la docencia por enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la EPS que han participado en programas de movilidad Erasmus.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la EPS que han realizado prácticas curriculares en empresas.
- Informe de satisfacción del PAS de la EPS con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PDI de la EPS con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informes sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la EPS, realizadas por la BUZ.

## 9. Fecha de entrada en vigor


La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su aprobación.

Los compromisos de esta Carta de Servicios se revisará como mínimo cada tres años, con control de indicadores anuales. 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.



7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bded29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	



7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Fecha: 13 de 16 Página: 4 Edición: 4	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
--	---------------------------	--	---

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
GESTION DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA/GESTION DE RECURSOS	Atención a las prácticas de laboratorio y talleres docentes	1	Solicitar a los profesores que entreguen el protocolo de prácticas a principio de cada semestre o, en todo caso, con una semana de antelación a la fecha de realización de prácticas	Porcentaje de protocolos presentados a principio de semestre Porcentaje de protocolos presentados antes de una semana	Semestre académico	100%	LABORATORIOS
	Gestión del correo y la correspondencia	2	Entregar el correo interno y externo, urgente y certificado, en el plazo máximo de dos días laborales	Porcentaje de correo urgente y certificado entregado en plazo	Año natural	100%	CONSERJERIA
	Reproducción e impresión de documentos	3	Entregar los trabajos de reproducción, impresión y escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborales	Porcentaje de trabajos realizados en plazo	Año natural	100%	IMPRESIÓN Y EDICIÓN
	Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	4	Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo sobre el total de puestos.	Año natural	50%	BIBLIOTECA

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	




7f3dfc29e167c7d63e1072bdeed29f32c

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdeed29f32c>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
Fecha: 14 de 16 Página: 4 Edición: 4		

	Formación de usuarios	PDI	5	Promover actividades de difusión entre el profesorado de los recursos de aprendizaje sobre competencias informacionales que ofrece la Biblioteca a los estudiantes	Seguimiento	Curso Académico	Número de actividades realizadas	BIBLIOTECA
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA	Tramitación de las solicitudes de ingreso de devoluciones	Estudiantes	6	Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos de los estudiantes dentro de los 30 días siguientes a la fecha de solicitud o del cierre de la remesa correspondiente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Año natural	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Gestión de títulos	Estudiantes	7	Tramitar las solicitudes de títulos en el plazo de un mes, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Año natural	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA	Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	8	Remitir al servicio de gestión Financiera y Presupuestaria las Liquidaciones de ingresos dentro de los primeros cinco días laborales del mes siguiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Año natural	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA Y DE PERSONAL	Emisión de certificados académicos, sobre actividad docente y participación en órganos colegiados.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	9	Emitir los certificados en el plazo máximo de 3 días laborales desde la solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados entregados en plazo	Año natural	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO Y ADMINISTRATIVO

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdeed29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización	2017-11-27 07:49:56	
Alberto Gil Costa	Gerente	2017-11-27 16:06:07	

### 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
  - Elaboración del borrador de Carta de Servicios, Edición 4, por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
  - Sesiones de presentación de la carta en los diferentes sectores del PAS de la comunidad universitaria.
  - 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.
  - Difusión y publicación a través de iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.
  - Difusión del tríptico abreviado de Carta de Servicios que se elaborará una vez aprobada la Carta para su difusión a través de los mostradores de atención al público de Biblioteca, Conserjería y Secretaría.
  
- b) Comunicación externa
  - Publicación en la página web del Centro (<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>).
  - Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Escuela mantiene contacto habitual, incluyendo en el envío la versión abreviada de la carta de servicios (tríptico).
  - 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 quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por el responsable del área correspondiente y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. 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 sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bdec29f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 15 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez	Administradora de la Escuela Politécnica Superior	2017-11-23 18:51:23	
Celia María Pilar Cañadas Blasco Alberto Gil Costa	Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización Gerente	2017-11-27 07:49:56 2017-11-27 16:06:07	



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.

## VI. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencia y quejas establecido, con carácter general por la UZ (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), 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 UZ:  
<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: [secrepsh@unizar.es](mailto:secrepsh@unizar.es)
  - Administradora: [admespsh@unizar.es](mailto:admespsh@unizar.es)
  - Secretaría académica: [acaespsh@unizar.es](mailto:acaespsh@unizar.es)
  - Biblioteca: [bibepsh@unizar.es](mailto:bibepsh@unizar.es)
  - Conserjería: [coneuph@unizar.es](mailto:coneuph@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 la siguiente página web:

[http://eps.unizar.es/sites/eps.unizar.es/files/users/ccano/calidad\\_2017/2017\\_procedimieptos/prc-026\\_quejas\\_y\\_sugerencias\\_v3.pdf](http://eps.unizar.es/sites/eps.unizar.es/files/users/ccano/calidad_2017/2017_procedimieptos/prc-026_quejas_y_sugerencias_v3.pdf)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/7f3dfc29e167c7d63e1072bde429f32c>

CSV: 7f3dfc29e167c7d63e1072bde429f32c	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 16 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
María de las Mercedes García Domínguez Celia María Pilar Cañadas Blasco Alberto Gil Costa	Administradora de la Escuela Politécnica Superior Jefa de la Unidad de Calidad y Racionalización Gerente	2017-11-23 18:51:23 2017-11-27 07:49:56 2017-11-27 16:06:07	