

Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	13/10/2013
V 2.0	Revisión texto y actualización según modelo aprobado Gerencia de la Universidad de Zaragoza (UNIZAR)	30/01/2015
V 3.0	Revisión y evaluación de los indicadores de compromisos de la Carta de Servicio (CS)	12/07/2016
V 4.0	Revisión compromisos y actualización CS	06/07/2017
V 5.0	Revisión y actualización texto. Vinculación de la Carta de Servicios con los ODS-Agenda 2030. Nuevos compromisos periodo 2021-2025, adaptación a Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las CS de UNIZAR (PRE 01.2.1)	19/02/2021
V 6.0	Revisión y actualización de texto. Adecuación de los compromisos para el año 2022: desaparecen los del área de Biblioteca, se mantienen los no alcanzados por seguir en curso y se incorporan otros de nuevo interés para la EPS.	04/04/2022
V 6.1	Revisión y actualización de texto. Adecuación de los compromisos para el año 2023.	27/03/23

Tabla de control de firmas:


ELABORADO POR: Escuela Politécnica Superior	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Gerencia
Ana Belén Benedicto Expósito Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

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



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	


ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL	3
1. Introducción	3
2. Objetivos y fines de los servicios de la EPS	4
3. Datos identificativos de la EPS	5
4. Información de contacto.....	5
5. Relación de los servicios prestados	9
5.1. Información y atención al usuario.....	9
5.2. Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza	9
5.3. Servicios relacionados con la gestión académica.....	9
5.4. Servicios relacionados con la gestión económica.....	9
5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal	10
5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad.....	10
5.7. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	10
5.8. Servicios relacionados con la seguridad y salud.....	11
6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan	11
7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan.....	12
8. Formas de participación del usuario	13
8.1. Presentación de sugerencias y quejas	13
8.2. Participación en órganos colegiados	14
8.3. Consultas de opinión.....	14
II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	15
III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	20
IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....	20
V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO.....	21



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Escuela Politécnica Superior (EPS) es un centro de la Universidad de Zaragoza (UNIZAR) encargado de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de las enseñanzas que en ella se imparten.

<http://eps.unizar.es>

La EPS está comprometida con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la UNIZAR y con las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del centro y que inspiran su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC).

<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

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.



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

2. Objetivos y fines de los servicios de la EPS

2.1 Misión

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

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

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

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

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


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

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



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

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 de la EPS

- Denominación completa: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR
- Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento: Ana Belén Benedicto Expósito, Administradora de la EPS, que cuenta con el asesoramiento de la Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la EPS (CCPGCMS-EPS), de la que es responsable, y del Negociado de Calidad de la EPS.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

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


b) Teléfonos



Servicio	Tfno. exterior	Tfno. interno
Dirección	+34 974 239306	851306
Administrador	+34 974 239303	851303
Conserjería	+34 974 239301	851301
Biblioteca	+34 974 292640	851640
Laboratorios Guara	+34 974 292611	851611
Laboratorios Loreto	+34 974 239415	851415
Laboratorios Pusilibro	+34 974 239416	851416
Secretaría Negociado Académico	+34 974 239304	851304
Secretaría Negociado Administrativo	+34 974 292602	851602
Secretaría Negociado de Calidad	+34 974 239456	851456
Subsede Dpto. Ciencias. Agrarias y Medio Natural	+34 974 292666	851666



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

 Universidad Zaragoza <small>1542</small>	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 6.1	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
		Fecha: 27/03/2023	
		Página: 6 de 21	

Taller de Impresión y Edición	+34 974 239310	851310
-------------------------------	----------------	--------

c) Correos electrónicos

Direcciones institucionales	
Director	direspsh@unizar.es
Administrador	admespsh@unizar.es
Biblioteca	bibepsh@unizar.es
Conserjería	csjespsh@unizar.es
Taller de Impresión y Edición	reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos (ACA)	acaespsh@unizar.es
Negociado de Asuntos Administrativos (ADA)	adaespsh@unizar.es
Negociado de Calidad	calidadespsh@unizar.es
Laboratorios de la EPS	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/pages/Escuela-Polit%C3%A9cnica-Superior-de-Huesca/101124763368447>



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



https://www.youtube.com/channel/UC0JrM_eaGQ8qIOHQofOJjEQ

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.



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	



Acceso en bicicleta:

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

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

Información adicional para llegar a Huesca se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://eps.unizar.es/comollegar>

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

f) Horario y medios y localización de atención al público

SERVICIOS	PERIODO LECTIVO	PERIODO NO LECTIVO
Apertura del centro	7:45 a 21:30	8:00 a 14:00
LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería Edificio Guara	8:00 a 21:15	8:00 a 13:45
Conserjería Edificio Gratal	8:30 a 14:30 15:30 a 20:30	Cerrado
Secretaría	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Biblioteca	8:15 a 21:15	8:15 a 13:30
Taller de edición e impresión	8:45 a 13:15 14:00 a 15:45 Viernes 8:30 a 13:30	8:30 a 13:30
Laboratorios del centro	9:00 a 15:00 15:30 a 18:30 Viernes 8:30 a 13:30	8:30 a 13:30
MEDIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería	Presencial, teléfono, email	En horario indicado
Secretaría	Teléfono, email, cita previa	https://ae.unizar.es/?app=citas
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*	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.030	

*Personal SICUZ del Campus de Huesca, asignado al centro



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	



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



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención al usuario

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.
- 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 estudios: grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes: Programa Mentor.
- Colaboración en las actividades transversales que se organizan en el centro: conferencias, exposiciones, etc.

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

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

5.3. Servicios relacionados con la gestión académica

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados.
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia...
- 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 y calendario de exámenes.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.


5.4. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras y adquisición de bienes y servicios.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal

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

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- Elaboración de informes y estudios, apoyo técnico a los responsables y seguimiento y actualización de las herramientas de calidad.
- 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.
- Elaboración de nuevos procedimientos e impresos, además del estudio y/o mejora de los existentes y normativas internas si procede.

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

Conserjería

- Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- Tramitación de autorizaciones para el uso de las instalaciones.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.
- Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida, tanto interna como externa, y control del gasto.
- Entrega de material audiovisual (video-proyectores, mandos...) y otros recursos de apoyo a la docencia.
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones.
- Custodia de objetos perdidos.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.

Biblioteca


La relación de servicios prestados por la biblioteca de la EPS se detalla en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Pueden consultarse en:

<https://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

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

Siguiendo la recomendación de la Inspección General de Servicios, la EPS ya no adquiere a través de esta carta compromisos específicos respecto a los servicios que presta la Biblioteca en la EPS.

Laboratorios

- Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Apoyo a la docencia en las prácticas de laboratorios y talleres.
- Fomento del uso de las instalaciones, información sobre los procedimientos que se realizan, así como divulgación de la existencia de espacios y material.
- Control del préstamo de material de laboratorios.

Taller de Impresión y Edición

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

5.8. Servicios relacionados con la seguridad y salud

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


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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

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

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. 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/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad:
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre RRHH, PAS:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa sobre RRHH, PDI:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- Normativa de la Escuela Politécnica Superior:
<https://eps.unizar.es/orgnizacion/normativa-propia>



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

- 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

8.1. Presentación de sugerencias y quejas

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

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


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

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

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:
<http://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>
- Buzón de sugerencias a través de la página web del centro, que redirigirá todas las reclamaciones y quejas formuladas a la sede electrónica de la UNIZAR:
<http://eps.unizar.es/buzon>
- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la EPS:
 - Dirección: direspsh@unizar.es



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

- Profesor secretario: secespsh@unizar.es
- Administradora: admespsh@unizar.es
- Secretaría académica: acaespsh@unizar.es
- Secretaría administrativa: adaespsh@unizar.es
- Negociado de Calidad: calidadespsh@unizar.es
- Biblioteca: bibepsh@unizar.es
- Conserjería: csiespsh@unizar.es
- Laboratorios: laboraeps@unizar.es
- Reprografía: reproeps@unizar.es

- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.

Por último, el procedimiento de la EPS sobre quejas y sugerencias, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede consultar en el siguiente enlace:

https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ccano/calidad2018/procedimientos/PRC026/prc-026quejasysugerencias_v4_report.pdf

8.2. Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la EPS. Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios del centro (Junta de Escuela, Comisiones, Comité de 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.

8.3. Consultas de opinión


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

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



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

- Satisfacción general
- ✓ Encuesta del PAS de la EPS sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Información y comunicación
 - Recursos
 - Gestión y organización del trabajo
 - Satisfacción global
- ✓ Encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la EPS, realizadas por la BUZ.

Además, con el fin de conocer la opinión de los usuarios 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 publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos


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

1. Revisión de las campanas de seguridad de investigación e identificación de posibles deficiencias.
2. Medida de pH y conductividad eléctrica de agua de cámaras de cultivo (1 y 2).
3. Proporcionar las fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ para su actualización.
4. Tener disponibles en septiembre la totalidad de las taquillas de la EPS.
5. Implementar un protocolo de entrega y devolución de llaves de las instalaciones de la EPS.
6. Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete según calendario fijado.
7. Elaborar un documento con las preguntas más frecuentes (FAQ) para incluir en la página web.
8. Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

9. Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta "Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS" de la Encuesta realizada a los Estudiantes IN.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

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

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


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

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



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>




	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS</p>	<p style="text-align: center;">Versión: 6.1</p>	
		<p style="text-align: center;">Fecha: 27/03/2023</p>	
		<p style="text-align: center;">Página: 17 de 21</p>	

TABLA 1

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



GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA / GESTIÓN DE RECURSOS		SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S
		Control de las campanas de seguridad de investigación planta baja Guara	ESTUDIANTES PDI GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	1	Revisión de las campanas e identificación de posibles deficiencias	Número de campanas sobre el total de campanas	3 MESES / 4 VECES AÑO	100%	LABORATORIOS (J.A. Manso) Hoja EXCEL	8 Trabajo decente y crecimiento económico: meta 4 9 Industria, innovación e infraestructura : meta 1
		Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo	GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	2	Medida de pH y conductividad eléctrica de agua de cámaras de cultivo (1 y 2)	Medida de pH y CE de agua de entrada o salida	3 MESES / 4 VECES AÑO	100%	LABORATORIOS (J.A. Manso) Hoja EXCEL	6 Agua limpia y saneamiento: metas 3, 5 y 6A




CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	




86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

	CARTA DE SERVICIOS		Versión: 6.1		 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
			Fecha: 27/03/2023		
			Página: 18 de 21		



GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA / GESTIÓN DE RECURSOS									
Mantenimiento, organización y control de espacios	ESTUDIANTES PAS PDI	3	Proporcionar las fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ para su actualización	Número de fotografías y/o imágenes enviadas	AÑO NATURAL	100%	CONSERJERÍA-TALLER EDICIÓN (J.P. Fernández) Hoja EXCEL	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas: meta 10	
Mantenimiento, organización y control de espacios	ESTUDIANTES	4	Tener disponibles en septiembre la totalidad de las taquillas	Nº de taquillas disponibles para alquilar	INICIO CURSO ACADÉMICO	SI / NO	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO (T. Franco) CONSERJERÍA (J.P. Fernández)	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas: meta 10	
Mantenimiento, organización y control de espacios	GRUPOS DE INVESTIGACIÓN PAS PDI	5	Implementar un protocolo de entrega y devolución de llaves de las instalaciones de la EPS	Seguimiento del protocolo	JUNIO	SI / NO	ADMINISTRADORA (A.B. Benedicto) CONSERJERÍA-TALLER EDICIÓN (J.P. Fernández)	16 Paz, Justicia e instituciones sólidas: meta 6	






CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	




86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

	CARTA DE SERVICIOS		
	Versión: 6.1		
	Fecha: 27/03/2023		
			Página: 19 de 21

SERVICIOS RELACIONADO CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO		SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN ACADÉMICA						
Mantener actualizada la información en la web de la EPS	ESTUDIANTES PAS PDI	6	Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete según calendario fijado	Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	MENSUAL	100%	NEGOCIADOS: ACADÉMICO ADMINISTRATIVO CALIDAD HOJA EXCEL	 9 Industria, innovación e infraestructura: meta C 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 6
Crear sección de preguntas frecuentes en la web con las más recurrentes	ESTUDIANTES PDI PAS	7	Elaborar un documento con las preguntas más frecuentes (FAQ) para incluir en la página web	Documento FAQ en la web	ABRIL / MAYO	SI / NO	CONSERJERÍA SECRETARÍA BIBLIOTECA	 16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 10
Solicitud de títulos	ESTUDIANTES	8	Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud	Nº títulos tramitados	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO (M. Rincón)	 4 Educación de calidad: meta 4  9 Industria, innovación e infraestructura: meta C
Satisfacción global de los estudiantes IN	ESTUDIANTES	9	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 a los estudiantes IN	Valor medio obtenido	CURSO ACADEMICO	VALOR >4	NEGOCIADO CALIDAD (M. Escar)	 4 Educación de calidad: meta 4

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Escuela.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro:
<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>
- Publicación en los tabloneros electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS (vestíbulo principal y vestíbulo biblioteca).
- Difusión y publicación a través los boletines iEPS e iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de 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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>
 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	

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 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.



86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422>

CSV: 86da9337aa482ccf32f0be5a7c0e8422	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA BELEN BENEDICTO EXPÓSITO	Administradora Escuela Politecnica Superior	11/04/2023 14:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/04/2023 14:54:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/04/2023 15:17:00	