



Carta de Servicios de Escuela Politécnica Superior

Tabla de control de firmas:

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

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 26/03/2024



Tabla de control de modificaciones:

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

Edición	Modificación	Fecha
V 6.2	Conversión a formato de la aplicación JUNO	15/03/2024
V 7.0	Modificación de compromisos de calidad e indicadores	26/03/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

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

<http://eps.unizar.es>

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

<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 2019-2022(*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*). El plazo de vigencia fue ampliado por la ANECA en noviembre de 2022 hasta el 13 de junio de 2024.

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.

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

2.1. Misión/Propósito

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



2.2. Visión

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

2.3. Valores

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

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).

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

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



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Escuela Politécnica Superior

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

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



4. Información de contacto

a) Dirección postal

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

b) Teléfonos

Dirección: (+34) 974 239306 Ext. 851306
Administrador: (+34) 974 239303 Ext. 851303
Conserjería: (+34) 974 239301 Ext. 851301
Biblioteca: (+34) 974 292640 Ext. 851640
Laboratorios Guara: (+34) 974 292611 Ext. 851611
Laboratorios Loreto: (+34) 974 239415 Ext. 851415
Laboratorios Pusilibro: (+34) 974 239416 Ext. 851416
Secretaría Negociado Académico: (+34) 974 239304 Ext. 851304
Secretaría Negociado Administrativo: (+34) 974 292602 Ext. 851602
Secretaría Negociado de Calidad: (+34) 974 239456 Ext. 851456
Subsede Dpto. Ciencias. Agrarias y Medio Natural: (+34) 974 292666 Ext. 851666
Taller de Impresión y Edición: (+34) 974 239310 Ext. 851310

c) Correos electrónicos

Direcciones institucionales

Director: direspsh@unizar.es
Administrador: admespsh@unizar.es
Biblioteca: bibespsh@unizar.es
Conserjería: csjespsh@unizar.es
Taller de Impresión y Edición: reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos (ACA): acaespsh@unizar.es
Negociado de Asuntos Administrativos (ADA): adaespsh@unizar.es
Negociado de Calidad: 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/EPSunizar>
<https://www.linkedin.com/school/escuela-politecnica-superior-universidad-de-zaragoza>
https://www.youtube.com/channel/UC0JrM_eaGQ8qI0HQofQJjEQ



e) Forma de acceso y medios de transporte

La EPS está situada a 3 kilómetros del centro urbano de Huesca.

Coordenadas: N42°07'12,78" W0°26'49,04"

Acceso en autobús:

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

Acceso en coche:

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

Por la Autovía Mudéjar A23:

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

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

Acceso en bicicleta:

A través de la red de carril bici de la ciudad de Huesca: <https://www.huesca.es/la-ciudad/trafico-y-movilidad/servicios/carril-bici>

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

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

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

f) Horario, medios y lugares de atención al público

LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Conserjería Edificio Guara:

Periodo lectivo: 8:00 a 21:15

Periodo no lectivo: 8:00 a 13:45

Conserjería Edificio Gratal:

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

Periodo no lectivo: Cerrado

Secretaría:

Periodo lectivo: 9:00 a 14:00

Periodo no lectivo: 9:00 a 13:30

Biblioteca:

Periodo lectivo: 8:15 a 21:15

Periodo no lectivo: 8:15 a 13:30

Taller de edición e impresión:

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

Periodo no lectivo: 8:30 a 13:30

Laboratorios del Centro:

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

Periodo no lectivo: 8:30 a 13:30

MEDIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Conserjería: Presencial, teléfono, email. En horario indicado

Secretaría: Teléfono, email, cita previa: <https://ae.unizar.es/?app=citas>

Biblioteca: Presencial, teléfono, email, chat, buzón Pregúntanos. En horario indicado



Taller Impresión y Edición: Presencial y email. En horario indicado

Laboratorios: Presencia y email. En horario indicado

LOCALIZACIÓN

Dirección: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.190>

Administrador: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.110>

Conserjería Edificio Guara: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.050>

Conserjería Edificio Gratal: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.050>

Secretaría: ACA-ADA-DPT: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090>

Secretaría: Calidad: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.150>

Sede Departamento CAMN: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090>

Biblioteca: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.320>

Laboratorios Guara: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.222>

Laboratorio Loreto: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1103.00.130>

Laboratorio Pusilibro: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1091.00.015>

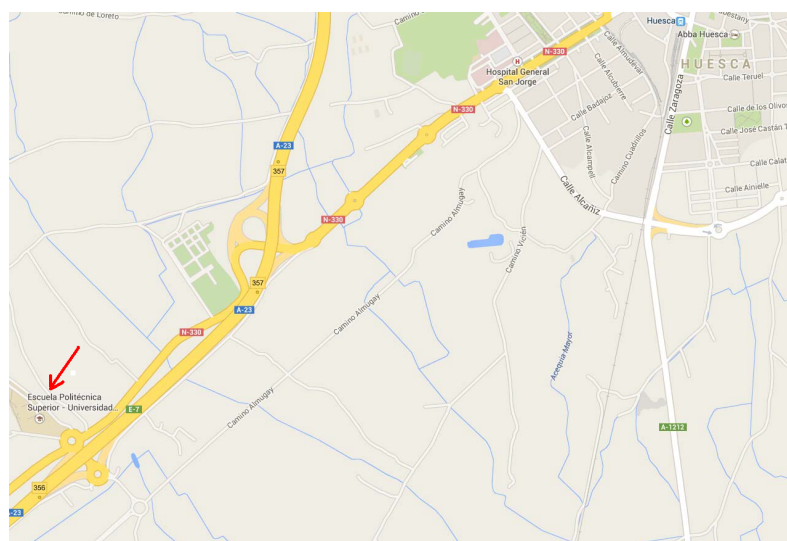
Taller Impresión y Edición: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1092.00.660>

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

Todos los horarios de los servicios de la EPS se adecuarán anualmente al calendario académico de la Universidad de Zaragoza: <http://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>

g) Mapa de localización

Localización





5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

- s001 Información y atención personalizada, colectiva y pública a las personas usuarias, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.
- s006 Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes: Programa Mentor.
- s007 Colaboración en las actividades transversales que se organizan en el centro: conferencias, exposiciones, etc.

Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza

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

Servicios relacionados con la gestión académica

- s009 Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios y matrícula.
- s011 Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia, etc.
- s012 Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
- s013 Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- s014 Expedición y entrega al interesado o interesada de las certificaciones académicas.
- s015 Movilidad de estudiantes.
- s016 Gestión de títulos.
- s017 Publicación de horarios de clase y calendario de exámenes.
- s018 Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes, etc.).
- s019 Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

Servicios relacionados con la gestión económica

- s020 Gestión del presupuesto, ingresos y gastos.
- s023 Inventario de bienes de la EPS.

Servicios relacionados con la gestión de personal

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

Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- s026 Elaboración de informes, estudios y procedimientos, proporcionando apoyo técnico a responsables y colaborando con la dirección del centro.
- s027 Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.

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



- s030 CONSERJERÍA: Tramitación de autorizaciones para el uso de las instalaciones.
- s031 CONSERJERÍA: Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- s033 CONSERJERÍA: Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- s034 CONSERJERÍA: Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida.
- s040 CONSERJERÍA: Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.
- s041 BIBLIOTECA: Espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
- s042 BIBLIOTECA: Gestión de la colección: bibliografía recomendada y recursos para la investigación.
- s046 BIBLIOTECA: Formación en competencias informacionales.
- s047 BIBLIOTECA: Consulta en sala y online.
- s048 BIBLIOTECA: Uso de colecciones en préstamo.
- s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- s051 LABORATORIOS: Apoyo a la docencia en las prácticas de laboratorios y talleres.
- s053 LABORATORIOS: Control del préstamo de material de laboratorios.
- s054 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN: Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación, etc.
- s055 TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN: Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.
- s067 CONSERJERÍA: Pequeñas tareas de mantenimiento.

Servicios relacionados con la seguridad y salud

- s057 Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente o incendio.
- s058 Servicio de desfibrilador.
- s060 Atención a las condiciones de trabajo y seguridad de PDI, PTGAS, estudiantado y personas usuarias, especial atención en los laboratorios.
- s063 Revisión periódica de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- s064 Gestión de residuos tóxicos y peligrosos
- s065 Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.

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

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

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.



- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento. Dicha normativa puede consultarse a través de los siguientes vínculos de la web de UNIZAR, que recogen extractos de los textos legales por materias:

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

8. Formas de participación del usuario

Presentación de sugerencias y quejas

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

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



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

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

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

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

Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la EPS. Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios del centro (Junta de Escuela, Comisiones, Comité de la Calidad) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

Consultas de opinión

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

- Encuesta de estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Recursos humanos



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

Además, con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que prestan empresas externas (limpieza, cafetería, vending), se realizan encuestas anuales o semestrales, según proceda, cuyos resultados se tienen en cuenta para la valoración que debe hacer el centro de estos servicios contratados. Por último, se analizarán las encuestas ya disponibles en sede electrónica y, cuando sea posible, se solicitará que se incluyan algunas encuestas relacionadas con la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que ofrecemos, como por ejemplo las que se están realizando actualmente u otras relacionadas con los compromisos de esta Carta de Servicios: <https://ae.unizar.es/?app=encuestas>.

9. Fecha de entrada en vigor

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



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de dureza y conductividad eléctrica de agua en las cámaras (1 y 2).
- c004 Satisfacción global de los estudiantes IN: Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta "Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS" de la encuesta.
- c005 Crear sección de preguntas frecuentes en la web con las más recurrentes
- c008 Revisión de la página web por parte de todas las áreas.
- c009 Tramitar todas las solicitudes de títulos en el plazo máximo de 30 días
- c010 Crear protocolo de seguimiento de facturas de empresas de paquetería / mensajería.
- c011 Crear un espacio para el registro de imágenes generadas por la actividad del Centro.
- c012 Sistematizar registro de fotografías para alimentar un banco de imágenes de utilidad para la comunicación y marketing del centro.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.	c005 Crear sección de preguntas frecuentes en la web con las más recurrentes	 	ic008 Crear espacio de preguntas/respuestas enviadas por las áreas implicadas	Abril-Mayo	SI / NO	Responsable de medición: Áreas implicadas Forma de cálculo/obtención: Espacio creado en la web
	c008 Revisión de la página web por parte de todas las áreas.	 	ic009 N° de revisiones y fechas en las que se realizan	Mensual	12 revisiones al año	Responsable de medición: Áreas implicadas Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
	c011 Crear un espacio para el registro de imágenes generadas por la actividad del Centro.		ic014 Organizar el espacio para establecer el orden de las imágenes	Marzo	SI / NO	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Espacio en DRIVE
	c012 Sistematizar registro de fotografías para alimentar un banco de imágenes de utilidad para la comunicación y marketing del centro.		ic015 N° de fotografías subidas cada mes al nuevo espacio / N° de actividades del centro	Mensual	2 fotografías por actividad	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
s011 Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia, etc.	c009 Tramitar todas las solicitudes de títulos en el plazo máximo de 30 días		ic011 Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo de 30 días hábiles desde su recepción	Año natural	100%	Responsable de medición: Negociado Académico Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
s020 Gestión del presupuesto, ingresos y gastos.	c010 Crear protocolo de seguimiento de facturas de empresas de paquetería / mensajería.		ic012 Crear procedimiento para el seguimiento	Anual	SI / NO	Responsable de medición: Negociado Administrativo Forma de cálculo/obtención: Documento
s027 Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.	c004 Satisfacción global de los estudiantes IN: Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta "Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS" de la encuesta.		ic010 Valor medio obtenido con una tasa de participación en la encuesta no inferior al 50%	Curso académico	VALOR >4	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
s050 LABORATORIOS: Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.	c002 Control del agua de servicio de las cámaras de cultivo: medida de dureza y conductividad eléctrica de agua en las cámaras (1 y 2).		ic013 Medida de dureza y CE de agua de entrada o salida	Cuatrimstral	3 revisiones al año	Responsable de medición: Área de Laboratorios Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

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

- Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Escuela.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PTGAS).
- Publicación en la página web del Centro: <http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>
- Difusión y publicación a través del iEPS, boletín electrónico de la Escuela, 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 o usuarias, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanar los perjuicios.

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

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

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



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

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

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