



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 20/03/2025



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
V 8.0	Nueva relación de servicios. Nuevos compromisos e indicadores. Actualización del apartado de Introducción.	20/03/2025

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 SAIC de la EPS ha sido evaluado positivamente (renovando la certificación obtenida en junio de 2018), conforme con las normas y directrices establecidas por el programa AUDIT de ANECA para la Certificación de la implantación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria, certificado Nº UCR-I 037/2018 y vigencia hasta el 16 de julio de 2030.

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

La ACPUA, conforme a lo establecido en el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, ha evaluado a la EPS para la renovación de la Acreditación Institucional en base al programa ACPUA de Renovación de la acreditación institucional emitiendo informe favorable con fecha 4 de diciembre de 2024 para el periodo 2025-2031 (*Resolución de 6 de marzo de 2025, del Consejo de Universidades, en relación con la acreditación institucional de la EPS (22004670) de la Universidad de Zaragoza*).

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

La EPS ha renovado el certificado de implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, programa PACE-SIGC, con número de registro 2025-002, válido hasta el 6 de marzo de 2031 (anteriormente número de registro PACE-2018-033).

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

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 y renovado en 2024 (anteriormente 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 del 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:

- Calidad en la gestión
- Integridad
- Flexibilidad
- Profesionalidad
- Trabajo en equipo
- Transparencia en las actuaciones y gestiones
- Responsabilidad social y ambiental

La EPS manifiesta su compromiso con la **Agenda 2030** y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés. La EPS cuenta entre sus objetivos con el de **garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (ODS 4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (Meta 4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (Meta 4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (Meta 4.5).

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

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

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

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



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Escuela Politécnica Superior

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

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

4. Información de contacto

a) Dirección postal

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

b) Teléfonos

Dirección: (+34) 974 239 306 - Ext. 851306
Administrador/a: (+34) 974 239 303 - Ext. 851303
Conserjería: (+34) 974 239 301 - Ext. 851301
Biblioteca: (+34) 974 292 640 - Ext. 851640
Laboratorios Guara: (+34) 974 292 611 - Ext. 851611
Laboratorios Loreto: (+34) 974 239 415 - Ext. 851415
Laboratorios Pusilibro: (+34) 974 23 9416 - Ext. 851416
Secretaría Negociado Académico: (+34) 974 239 304 - Ext. 851304
Secretaría Negociado Administrativo: (+34) 974 292 602 - Ext. 851602
Secretaría Negociado de Calidad: (+34) 974 239 456 - Ext. 851456
Subsede Dpto. Ciencias. Agrarias y Medio Natural: (+34) 974 292 666 - Ext. 851666
Taller de Impresión y Edición: (+34) 974 239 310 - Ext. 851310

c) Correos electrónicos

Direcciones institucionales

Director/a: direspsh@unizar.es
Administrador/a: 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 y redes sociales

<http://eps.unizar.es>

Redes sociales:

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

<https://twitter.com/EPSunizar>

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

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

https://www.youtube.com/channel/UC0JrM_eaGQ8qIOHQofQJjEQ

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: <https://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:

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

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

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 (en horario indicado)

Conserjería: Presencial, teléfono y email

Secretaría: Presencial, teléfono y email

Biblioteca: Presencial, teléfono, email, chat, buzón Pregúntanos

Taller Impresión y Edición: Presencial y email

Laboratorios: Presencial y email

LOCALIZACIÓN

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

Administrador/a: <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: Académico-Administrativo: <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>

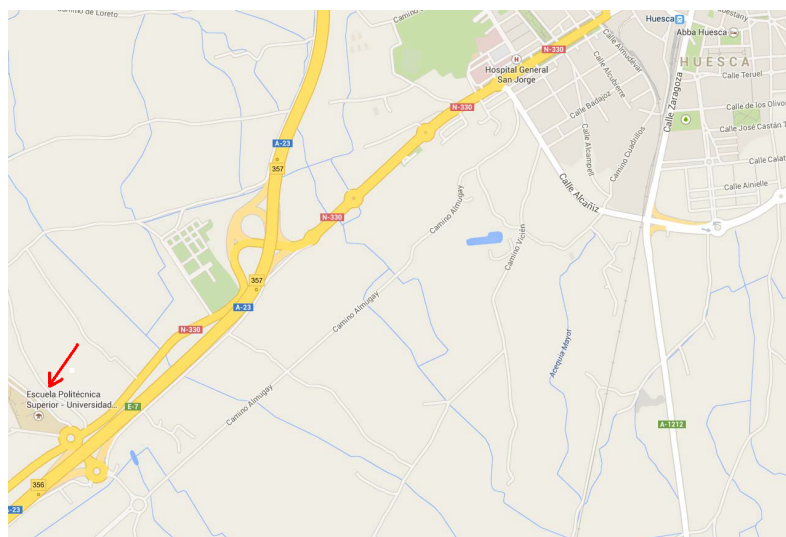
Taller Impresión y Edición: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1092.00.660>

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, cambios de estudios, matrícula y títulos de estudiantes.
- s011 Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia, etc.
- s012 Trabajos de Fin de Estudios en las 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.
- 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 responsables implicados en la realización de encuestas propias y posterior análisis en diferentes ámbitos, valorando el nivel de satisfacción de la comunidad universitaria y de usuarios y usuarias externos con los servicios.

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

- s031 Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.

- s033 Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- s034 Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida.
- s040 Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.
- s041 Gestión de espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
- s042 Gestión de la colección: bibliografía recomendada y recursos para la investigación.
- s046 Formación en competencias informacionales.
- s047 Consulta en sala y online de material bibliográfico.
- s048 Uso de colecciones en préstamo.
- s050 Mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- s051 Apoyo a la docencia en las prácticas de laboratorios y talleres.
- s053 Control del préstamo de material de laboratorios.
- s054 Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación, etc.
- s055 Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.
- s067 Pequeñas tareas de mantenimiento.
- s068 Alquiler de instalaciones para personas usuarias externas.

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/www/files/ciu/IMPRESO%202025.pdf>

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

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/a secretario/a: secespsh@unizar.es
 - Administrador/a: 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/mescar/procedimien_saic/PRC/PRC-026_QuejasSugerencias_v5_web2.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 PTGAS 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 PTGAS 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, cuyos resultados se tienen en cuenta para la valoración que debe hacer el centro de estos servicios contratados.

Por último, se dispone de encuestas propias en la plataforma Atenea relacionadas con la satisfacción de los servicios que ofrecemos:

- Satisfacción con el Servicio de Conserjería: <https://atenea.unizar.es/atenea/es/escuela-politecnica-superior-conserjeria>
- Satisfacción con la atención en Secretaría: <https://atenea.unizar.es/atenea/es/escuela-politecnica-superior-secretaria>
- Satisfacción con el alquiler de instalaciones: <https://atenea.unizar.es/atenea/es/eps-alquiler>

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 Cambio de al menos una sonda de pH de las campanas de seguridad
- c005 Completar la sección de preguntas frecuentes en la web
- c008 Revisión de la página web por parte de todas las áreas.
- c009 Validación de Trabajos Fin de Estudios (TFE) en Deposita en 10 días hábiles
- c012 Incorporar fotografías de las actividades realizadas para la comunicación y marketing del Centro al Espacio Drive por parte de cada área implicada
- c013 Notificación de resolución de reconocimiento de créditos en 2 días hábiles
- c014 Alta satisfacción global de los estudiantes IN con su estancia de movilidad en la EPS
- c015 Control periódico del espacio donde se almacenan las fuentes radiactivas
- c016 Responder las solicitudes de reservas de espacios (excepto laboratorios) de la EPS en menos de 24 horas hábiles desde la solicitud
- c017 Alta satisfacción de usuarios y/o usuarias en relación con el alquiler de instalaciones

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	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 Completar la sección de preguntas frecuentes en la web	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic016 Nº de áreas incorporadas a la sección de preguntas frecuentes	Año natural	2	Responsable de medición: Áreas responsables Forma de cálculo/obtención: Revisión del espacio en la web
	c008 Revisión de la página web por parte de todas las áreas.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic009 Nº de revisiones y fechas en las que se realizan	Mensual	10	Responsable de medición: Áreas implicadas Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
	c012 Incorporar fotografías de las actividades realizadas para la comunicación y marketing del Centro al Espacio Drive por parte de cada área implicada		PTGAS	ic015 % actividades realizadas que tienen mínimo 2 fotografías	Mensual	80%	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 Validación de Trabajos Fin de Estudios (TFE) en Deposita en 10 días hábiles		Estudiantes PDI	ic011 Porcentajes de TFE validados en Deposita como máximo en los 10 días hábiles posteriores a la defensa	Año natural	90%	Responsable de medición: Negociado Académico Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
	c013 Notificación de resolución de reconocimiento de créditos en 2 días hábiles		Estudiantes	ic017 Porcentaje de envío de resoluciones de reconocimiento y documento de pago correspondiente, enviadas dentro de los 2 días hábiles posteriores al registro de dicha resolución	Año natural	90%	Responsable de medición: Negociado Académico Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
s015 Movilidad de estudiantes.	c014 Alta satisfacción global de los estudiantes IN con su estancia de movilidad en la EPS		Estudiantes	ic018 Tasa de respuesta	Curso académico	>=50%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
				ic023 Valor medio obtenido la pregunta indicada	Curso académico	>=4 sobre 5	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
s041 Gestión de espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación.	c016 Responder las solicitudes de reservas de espacios (excepto laboratorios) de la EPS en menos de 24 horas hábiles desde la solicitud		Estudiantes PTGAS PDI	ic021 Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo	Año natural	95%	Responsable de medición: Áreas responsables Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
s050 Mantenimiento de los laboratorios y equipos.	c002 Cambio de al menos una sonda de pH de las campanas de seguridad		Estudiantes PTGAS PDI	ic019 Nº de sondas cambiadas	Año natural	>=1	Responsable de medición: Área de Laboratorios Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel
	c015 Control periódico del espacio donde se almacenan las fuentes radiactivas		Estudiantes PTGAS PDI	ic020 Nº de controles	Año natural	>=2 anuales	Responsable de medición: Área de Laboratorios Forma de cálculo/obtención: Hoja Excel



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s068 Alquiler de instalaciones para personas usuarias externas.	c017 Alta satisfacción de usuarios y/o usuarias en relación con el alquiler de instalaciones			ic022 Valor medio obtenido en la encuesta	Año natural	>=4 sobre 5	Responsable de medición: Negociado Administrativo Forma de cálculo/obtención: Encuesta Atenea
				ic024 Tasa de respuesta en la encuesta	Año natural	>=50%	Responsable de medición: Negociado Administrativo Forma de cálculo/obtención: Encuesta Atenea

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: <https://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.