
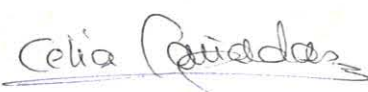



CARTA DE SERVICIOS

ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
1	13/10/2013	Edición inicial
2	13/02/2015	Revisión texto y actualización a modelo aprobado Gerencia UZ

Responsable de elaboración María Mercedes García Domínguez  Fecha: 30 de enero de 2015	Revisión: Comité de Calidad Gerencia de la Universidad de Zaragoza Celia Cañadas Blasco  Fecha: 12 de febrero de 2015	Aprobación: Gerente Universidad de Zaragoza Isabel Luengo Gascón  Fecha: 13 de febrero de 2015
--	---	---

ÍNDICE

I.	INFORMACIÓN GENERAL	3
	1. Presentación	3
	2. Objetivos y fines	3
	3. Datos identificativos del Centro	4
	4. Información de contacto	4
	5. Relación de servicios prestados	6
	1. Información y atención al usuario	6
	2. Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza	6
	3. Servicios relacionados con la gestión académica	6
	4. Servicios relacionados con la gestión económica	7
	5. Servicios relacionados con la gestión de personal	7
	6. Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	8
	7. Servicios relacionados con la seguridad y salud	8
	6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan	10
	7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan	11
	8. Formas de participación del usuario	12
	9. Fecha de entrada en vigor	13
II.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	14
	➤ Información y atención al usuario	14
	➤ Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza	16
	➤ Servicios relacionados con la gestión académica	17
	➤ Servicios relacionados con la gestión económica	18
	➤ Servicios relacionados con la gestión de personal	19
	➤ Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	20
	➤ Servicios relacionados con la seguridad y salud	22
III.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	23
IV.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	23
V.	FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	24

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

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

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

La unidad administrativa de la EPS está comprometida con los servicios de calidad que el centro tiene asumidos de acuerdo con las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del Centro y que inspiran el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la EPS, sistema evaluado positivamente por el vigente programa AUDIT con fecha 15 de julio de 2012 (Certificado núm. UCR 281/12).

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

Asimismo, la Biblioteca de la EPS, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta desde 2011 con el sello de Excelencia Europea 400⁺ EFQM y pertenece desde 2012 al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

2. Objetivos y fines

MISIÓN

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

VISIÓN

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

OBJETIVOS Y FINES

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

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

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

3. Datos identificativos del Centro

A la EPS le compete gestionar los servicios prestados por las diferentes áreas que la integran: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría y Taller de Impresión y Edición. La Administradora del Centro es la responsable de la gestión de estos servicios.

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

4. Información de contacto

Dirección postal

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

Dirección web

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

Direcciones electrónicas institucionales

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

Horario de apertura de la EPS en periodo lectivo

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

Horario de apertura de la EPS en periodo no lectivo

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

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

Teléfonos

Biblioteca: +34 974 239307
Conserjería: +34 974 239301
Laboratorios Guara: +34 974 292611
Laboratorios Loreto: +34 974 239315
Laboratorios Pusilibro: +34 974 239416
Secretaría de Dirección: +34 974 239306
Secretaría Negociado Académico: +34 974 239304
Secretaría Negociado Económico y Administrativo: +34 974 292602
Taller de impresión y edición: +34 974 239310

Fax

+34 974 239302



¿Cómo llegar a la Escuela Politécnica Superior?

La EPS está situada a 3 kilómetros del centro urbano de Huesca. Coordenadas: N 42° 07' 2,5" W 0° 26' 43,8"

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://www.unizar.es/centros/eps/AutobusesHuesca-EPS-Huesca.htm>

Acceso en coche:

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

Por la Autovía Mudéjar A23:

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

Acceso en bicicleta:

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

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

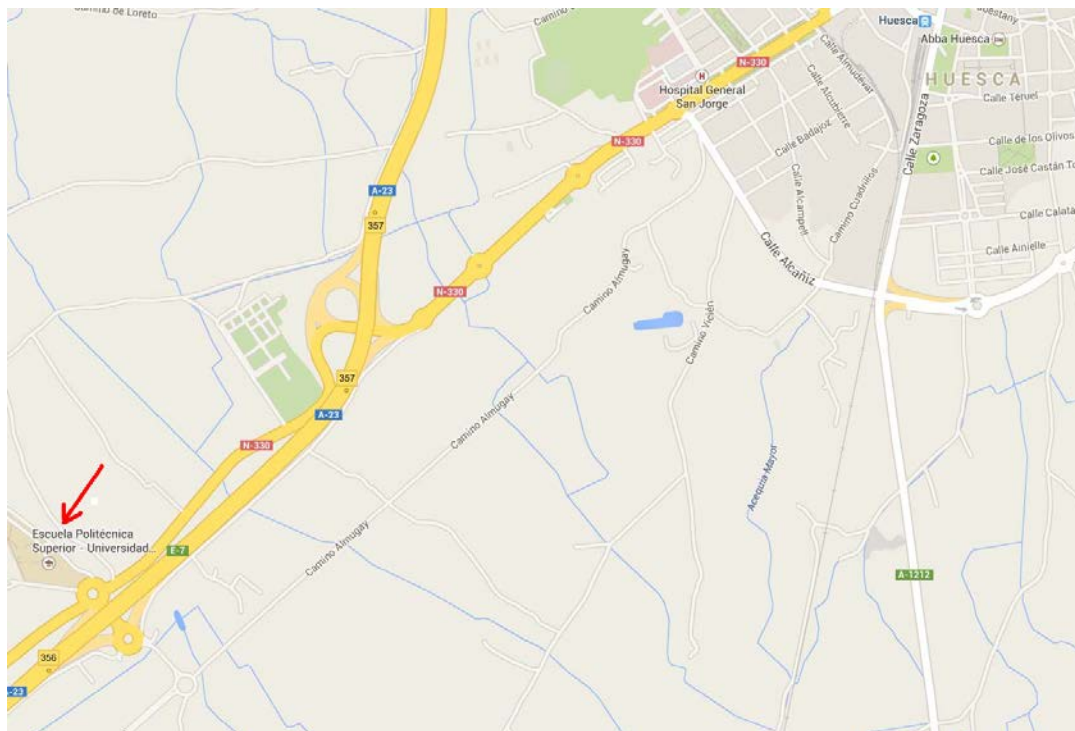
La EPS cuenta con un amplio aparcamiento para coches, motos y bicicletas.

Información adicional para llegar a Huesca:

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

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

Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

1. Información y atención al usuario.



- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS y herramientas de web social.
- Asesoramiento y visitas guiadas a usuarios, individuales o en grupo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida.
- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la EPS.

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

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

3. Servicios relacionados con la gestión académica.

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados:
 - *Cita previa para la matrícula.*
 - *Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.*
 - *Tramitación de las solicitudes de becas y ayudas al estudio.*
 - *Automatrícula por internet.*
 - *Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.*
 - *Tramitación de las solicitudes de cambios de grupo.*
 - *Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos.*
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
 - *Gestión de todas las fases del proceso de realización de los trabajos, desde la recepción de las propuestas, hasta el depósito de los trabajos ya elaborados.*
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: 13/02/2015 Página: 7 de 24 Edición: 2	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
---	---------------------------	--	---

- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas.
- Movilidad de estudiantes.
 - *Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, otros...).*
 - *Apoyo e información a los estudiantes extranjeros.*
- Títulos.
 - *Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET.*
 - *Recepción y tramitación de las solicitudes de homologación de títulos extranjeros.*
- Horarios de clase.
 - *Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la EPS de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.*
- Calendario de exámenes.
 - *Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la EPS del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.*
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

4. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos.
- Gestión de ingresos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EEPP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

5. Servicios relacionados con la gestión de personal.

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

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

- Servicio de reprografía:
 - *Venta de apuntes docentes.*
 - *Venta de libros de Prensas Universitarias.*
 - *Recarga de saldos para utilización de máquinas de autoservicio.*
 - *Encuadernaciones en wire-o y lomo térmico.*
 - *Reproducción e impresión de documentos en blanco y negro y en color hasta tamaño DIN A3.*
 - *Escaneo de documentos con salida pdf, jpg y tiff.*
- Servicio de Biblioteca. Los servicios de la biblioteca se detallan en la [Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#). No obstante, la EPS adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:
 - *Gestión de la colección: bibliografía recomendada.*
 - *Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación.*
 - *Comunicación.*
 - *Referencia general y especializada.*
- Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y talleres.
- Gestión de residuos químicos.
- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios para usuarios internos y externos.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...).
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tablones del centro y página web.
- Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.

7. Servicios relacionados con la seguridad y salud.

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

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

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

BIBLIOTECA

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

Email: bibepsh@unizar.es

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

CONSERJERÍA

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

Email: coneuph@unizar.es

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

LABORATORIOS

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

Horario atención al público durante periodo lectivo con docencia	Lunes a viernes de 8:00 a 21:30
Horario atención al público durante periodo lectivo con docencia	Lunes a viernes de 8:00 a 15:30
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 14:00

SECRETARÍA

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

Email: admepsh@unizar.es

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

TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN

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

Email: reproeps@unizar.es

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

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan¹

Derechos de los usuarios:

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

Obligaciones de los usuarios:

- ✓ Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar en el normal desarrollo de las mismas.
- ✓ Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de laboratorios y talleres de prácticas y entornos de investigación.
- ✓ Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de esta comunidad universitaria.

¹ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; Estatutos de la Universidad de Zaragoza; Estatuto del Estudiante Universitario

- ✓ Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los recursos del centro, utilizándolos para los fines que le son propios.
- ✓ Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo de los servicios y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- ✓ Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- ✓ Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, y que se puede consultar a través de los siguientes vínculos de la web universitaria que recoge un extracto de los textos legales por materias:

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

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

Normativa sobre Admisión y Acceso:

[Acceso a la Universidad](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años](#)
[Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional](#)
[Acceso a la Universidad con estudios de Formación Profesional](#)
[Acceso a la Universidad con estudios extranjeros](#)
[Acceso mediante la modalidad de cambio de estudios](#)

Normativa académica sobre Grado Universitario:

[Matrícula y normativa](#)
[Titulaciones de Grado en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Máster Universitario:

[Normativa general](#)
[Normativa de la Universidad de Zaragoza](#)
[Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Estudios de Doctorado:

[Normativa general](#)



Normativa académica general:

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

[Calendario académico](#)

[Becas y ayudas al estudio](#)

[Títulos oficiales](#)

[Títulos propios](#)

[Homologación de títulos universitarios](#)

[Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas](#)

[Estudiantes visitantes](#)

[Programa de movilidad nacional SICUE](#)

[Programas de movilidad internacional](#)

Normativa económica:

[Normativa de gestión económica](#)

[Presupuesto de la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa de recursos humanos:

[Normativa general de la UZ en materia de recursos humanos](#)

[Normativa de PAS](#)

[Normativa de PDI](#)

[Prevención y salud laboral](#)

Normativa sobre actividad investigadora:

[Manual de gestión de la investigación en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa sobre calidad y racionalización:

[Procedimientos básicos sobre el sistema de Gestión de Calidad de las titulaciones](#)

[Sistema de gestión de la calidad en la EPS](#)

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

[Registro General y registros auxiliares](#)

Normativa específica de la BUZ:

[Funcionamiento](#)

[Préstamo](#)

Normativa específica del Servicio de Reprografía:

[Tipos de servicios](#)

[Precios públicos](#)

8. Formas de participación del usuario

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

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

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

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

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

Se revisará como mínimo cada dos años, con control de indicadores anuales. No obstante, procederá una revisión automática cuando se apruebe cualquier modificación de otras Cartas de Servicios de las unidades que comparten dependencia funcional de algunas áreas de la EPS.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Información pública a través de la página web del centro	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la EPS	Número de impresos disponibles en web por colectivos	Curso académico	Seguimiento	NEGOCIADO ACADÉMICO Y NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
			Mantener actualizada y accesible en la página web de la EPS, la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa, publicando las novedades en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Porcentaje actualizaciones realizadas (actualizaciones realizadas en web/nº normativa aprobada)	Trimestral	100%	SECRETARÍA DE DIRECCIÓN
	Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Potenciar el uso del correo electrónico: medio de información y atención, a través de un buzón de consultas en la página web o el correo electrónico, resolviendo las consultas formuladas en el plazo de dos días laborables, salvo que las resoluciones requieran informes externos	Porcentaje de consultas resueltas en el igual o inferior a dos días laborables	Mensual	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO Y NEGOCIADO ADMINISTRATIVO



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Asesoramiento y atención a visitas guiadas	Estudiantes Usuarios externos	Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Escuela y UZ y organizar visitas para futuros estudiantes	Número de asistentes	Curso Académico	Seguimiento	TODAS LAS ÁREAS
	Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Participar y/o promover actividades de extensión bibliotecaria y culturales en el centro	Nº de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que se participa	Anual	Seguimiento	BIBLIOTECA
				% de actividades organizadas por la biblioteca que han sido recogidas en los medios de comunicación	Anual		
	Resolución de consultas de información general y especializada de forma presencial a través de "Pregunta aquí"	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Responder de forma inmediata a las consultas generales y en un máximo de 2 días laborables a las consultas especializadas	Porcentaje de consultas respondidas en plazo	Cuatrimestral	100%	BIBLIOTECA
			Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas	Índice de satisfacción con las respuestas obtenidas referidas a las consultas especializadas	Cuatrimestral	90% de usuarios con satisfacción igual o superior a 4 sobre 5	



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
REGISTRO AUXILIAR AL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la unidad	Estudiantes PAS PDI Otros usuarios internos Usuarios externos	Remisión de documentos tramitados en el registro de la EPS, al interesado, en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de su recepción	Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido	Mensual	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA	Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimiento de créditos	Estudiantes	Incorporación de las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de dos días laborables desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales y otro tipo de certificaciones académicas en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Tramitación de las solicitudes de la devolución de ingresos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a su presentación	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Gestión de títulos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA	Gestión de compras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro y antes de veinticuatro horas, salvo que se precisen presupuestos o informes previos	Número de solicitudes formuladas en plazo	Anual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Gestión de pagos	Usuarios externos	Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo de un día laborable desde la fecha de recepción de los fondos	Porcentaje de pagos realizados en plazo	Anual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Gestión de pagos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro de la EPS en el plazo de veinticuatro horas desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de remisiones realizadas en plazo	Mensual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Mensual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PERSONAL	Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegidos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Expedición de certificados solicitados en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Control horario/gestión de permisos	PAS PDI	Resolución de incidencias relacionadas con el control horario y tramitación de permisos en un plazo máximo de dos días laborables, desde recepción, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido	Mensual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO





SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA/GESTIÓN DE RECURSOS	Proporcionar la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones	Estudiantes PDI	Adquirir la bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro	Porcentaje de la BRB adquirida sobre el total de la BRB	Anual	100%	BIBLIOTECA
	Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	Estudiantes PDI	Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación sobre el total de puestos	Anual	25%	BIBLIOTECA
			Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala	Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	80%	
	Gestión del correo y la correspondencia	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado	Mensual	95%	CONSERJERÍA
	Gestión de espacios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas	Mensual	95%	CONSERJERÍA
	Reproducción e impresión de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables	Mensual	95%	IMPRESIÓN Y EDICIÓN



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA/GESTIÓN DE RECURSOS	Venta de apuntes docentes	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Actualizar las listas de apuntes docentes disponibles para venta en taller y en página web diariamente	Número de listas publicadas en taller y en página web sobre total	Diaria	95%	IMPRESIÓN Y EDICIÓN
	Atención a las prácticas de laboratorios y talleres	PDI Estudiantes	Realización de controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año	Número de controles realizados	Anual	Seguimiento	LABORATORIOS
		Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo.	Número de revisiones realizadas	Antes de cada utilización de equipo	Seguimiento	LABORATORIOS
			Revisar las campanas y otros equipos de prevención y seguridad de laboratorios (duchas,...) una vez al trimestre	Número de revisiones realizadas	Trimestral	Seguimiento	LABORATORIOS
	Gestión de residuos tóxicos y peligrosos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Impulsar campañas de concienciación sobre la gestión de residuos tóxicos y peligrosos en laboratorios	Número de actuaciones	Curso académico	Seguimiento	LABORATORIOS



SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD	Seguridad y prevención en laboratorios y talleres	Estudiantes	Garantizar la formación de usuarios de laboratorios sobre medidas de seguridad	Número de estudiantes que reciben información sobre seguridad en laboratorios	Estudiantes de nuevo ingreso	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO/ NEGOCIADO ADMINISTRATIVO/ LABORATORIOS
	Simulacros de evacuación de edificios	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Intentar que los simulacros del centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias	Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento	Curso académico	Seguimiento	TODAS LAS ÁREAS
				Informes emitidos por UPRL sobre simulacros evacuación	Curso académico	Seguimiento	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Fecha: Página: 23 de 24 Edición: 2	 Escuela Politécnica Superior - Huesca Universidad Zaragoza
---	---------------------------	--	---

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

- a) Comunicación Interna
 - Elaboración del borrador de Carta de Servicios por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
 - Sesiones de presentación de la carta en los diferentes sectores del PAS de la comunidad universitaria.
 - Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PAS).
 - Publicación en la página web del Centro (www.unizar.es/eps).
 - Publicación en los tabloneros electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS.
 - Difusión y publicación a través de iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.
 - Difusión del tríptico abreviado de Carta de Servicios que se elaborará una vez aprobada la Carta para su difusión a través de los mostradores de atención al público de Biblioteca, Conserjería y Secretaría.

- b) Comunicación externa
 - Publicación en la página web del Centro (www.unizar.es/eps).
 - Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Escuela mantiene contacto habitual, incluyendo en el envío la versión abreviada de la carta de servicios (tríptico).
 - Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por el responsable del área correspondiente y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario, se recabará opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.

El grupo de mejora constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. El grupo valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU) (<https://www.unizar.es/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://www.unizar.es/defensor_universitario/
- Buzón de sugerencias a través de la página web del centro, que redirigirá todas las reclamaciones y quejas formuladas a la sede electrónica de la UZ:
<http://www.unizar.es/centros/eps/buzonpre.html>
- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la EPS:
 - Dirección: direspsh@unizar.es
 - Profesor secretario: secrepsh@unizar.es
 - Administradora: admespsh@unizar.es
 - Secretaría académica: acaespsh@unizar.es
 - Biblioteca: bibepsh@unizar.es
 - Conserjería: coneuph@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 la siguiente página web:
http://www.unizar.es/centros/eps/calidad/Procedimientos_calidad.htm