

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 1 de 20	

CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA UNIVERSITARIA POLITÉCNICA DE LA ALMUNIA

Histórico de cambios

Versión	Fecha	Modificaciones
v1.0	Febrero 2020	Edición inicial
v.2.0	Abril 2020	Incorporación de página de inicial. Eliminación del primero de los indicadores. Cambio de frecuencia de medición de los indicadores del servicio de Secretaría.
v.3.0	Octubre 2020	Pto 7 sustitución del texto "enviando un mail a la dirección calidad.eupla@unizar.es" por "cumplimentando el formulario de comunicación de incidencias de la web del Centro" Cap V. sustitución del texto "Envío de e-mail a la dirección: calidad.eupla@unizar.es enviando un mail a la dirección calidad.eupla@unizar.es" por "Cumplimentando el formulario de comunicación de incidencias de la web de la EUPLA"
v.4.0.	Julio 2021	Pto 3.1 Incorporación de la titulación Ingeniería de Datos en Procesos Industriales. Pto 4. Actualización de horarios. Pto 7 sustitución del texto "cumplimentando las encuestas de satisfacción sobre los servicios que se encontrarán físicamente en los propios servicios" por "cumplimentando las encuestas de satisfacción sobre los servicios que se enviarán anualmente a todos los grupos de interés" Pto 9. Eliminación de "Comunicación por correo electrónico a estudiantes, PDI, PAS de la EUPLA" Cap II. Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan. Cambiar a 80%. Cap II. Cambiar todos los indicadores a seguimiento anual. Cambiar a un plazo máximo de 10 días tanto "Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento y/o transferencia de créditos" como "Resolver solicitudes de Compensación Curricular"

ELABORADO POR: Responsable Calidad EUPLA	REVISADO POR: Comité de Calidad EUPLA	APROBADO POR: Director EUPLA
BELLOSO OLAVE <small>Firmado digitalmente por BELLOSO OLAVE MARIA CRISTINA - 17444696R - 17444696R Fecha: 2021.07.20 13:27:54 +02'00'</small> Cristina Belloso Olave	 <small>Firmado digitalmente por ASENSIO CHAVES CESAR - 16805572R Fecha: 2021.07.20 17:39:22 +02'00'</small> César Asensio Chaves Secretario Comité de Calidad	 Martín Orna Carmona

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

Contenido

CAPITULO I INFORMACIÓN GENERAL	1
1 PRESENTACIÓN	4
2 OBJETIVOS Y FINES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	4
2.1 Misión	4
2.2 Visión.....	4
2.3 Objetivos y fines.....	4
3 DATOS IDENTIFICATIVOS.....	4
3.1 Denominación.....	4
3.2 Equipo de trabajo.....	5
3.3 Información de contacto.....	5
4 RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS	7
4.1 Conserjería	8
4.2 SICPLA	8
4.3 Secretaría	9
4.4 Biblioteca	12
4.5 Prácticas en empresas	12
4.6 Relaciones Internacionales y movilidad.....	12
4.7 Oficina técnica, salas de informática, impresión 2D y 3D.....	14
4.8 Servicios relacionados con la seguridad y salud.	14
5 DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN	15
5.1 Derechos de los usuarios:	15
5.2 Obligaciones de los usuarios:.....	15
6 RELACIÓN ACTUALIZADA DE LAS NORMAS REGULADORAS	15
6.1 Normas de carácter general.....	15
6.2 Normas de carácter académico	16
6.3 Normas propias EUPLA	16
6.4 Atención al usuario	17
6.5 Normas de carácter económico.....	17



7	FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO.....	17
8	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR.....	17
	CAPITULO II COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	18
	CAPITULO III MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA.....	19
9	COMUNICACIÓN INTERNA.....	19
10	COMUNICACIÓN EXTERNA.....	19
	CAPITULO IV MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS	19
	CAPITULO V FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO	19

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 4 de 20	

CAPITULO I INFORMACIÓN GENERAL

1 PRESENTACIÓN

La carta de servicios es un instrumento que posibilita el avance hacia una prestación de servicios más eficaz, eficiente y participativa, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones ya que informa a los usuarios sobre los servicios prestados desde la EUPLA, sobre los derechos de los usuarios en relación con esos servicios y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

Es un documento que implica una sistemática en la gestión y contribuye a la consolidación de una cultura de mejora continua.

2 OBJETIVOS Y FINES DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA

2.1 MISIÓN

Los servicios de la EUPLA tienen como misión desarrollar los procesos necesarios para la gestión de los recursos humanos, materiales, administrativos y académicos en el Centro.

2.2 VISIÓN

La EUPLA aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que presta, basado en la mejora continua de los procesos, ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

2.3 OBJETIVOS Y FINES

Los fines de la EUPLA se concretan en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario, teniendo en cuenta principios de eficacia, eficiencia, agilidad, transparencia, innovación, orientación al usuario y profesionalidad.

3 DATOS IDENTIFICATIVOS

3.1 DENOMINACIÓN

Escuela Universitaria Politécnica de La Almunia de Doña Godina – EUPLA.

Se imparten las titulaciones de Grado siguientes:

- Arquitectura Técnica
- Ingeniería Civil
- Ingeniería Mecatrónica
- Ingeniería de Datos en Procesos Industriales
- Ingeniería de Organización Industrial formato presencial y no presencial
- Programa conjunto en Ingeniería Mecatrónica e Ingeniería de Organización Industrial

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 5 de 20	

3.2 EQUIPO DE TRABAJO

Para la elaboración de esta carta de servicios se ha contado con representación de todas las áreas y departamentos citados, quedando como responsable y coordinador del grupo la Responsable de Calidad de la EUPLA.

3.3 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Dirección postal

ESCUELA UNIVERSITARIA POLITÉCNICA LA ALMUNIA DE DOÑA GODINA
C/Mayor nº 5
50100 La Almunia (Zaragoza)
Dirección web <https://eupla.unizar.es/>

Direcciones electrónicas institucionales

direupla@unizar.es
Info.eupla@unizar.es
empresas.eupla@unizar.es
biblioteca.eupla@unizar.es
sicpla@eupla.es

Enlaces a redes sociales institucionales

<https://www.facebook.com/eupla/>
<https://www.youtube.com/user/webeupla>
https://twitter.com/eupla_campus
<https://www.instagram.com/eupla/>
<https://soundcloud.com/eupla>
<https://eupla.unizar.es/servicios/canal-de-difusion-en-whatsapp>

Horario de apertura en periodo lectivo

c/Mayor: de lunes a viernes, de 8:00h a 19:30h. Sábado, de 9:00h a 14:00h
c/Ronda San Juan Bosco: de lunes a jueves, de 8:00h a 15:00h. Viernes y sábado el edificio permanece cerrado.

Horario de apertura en periodo no lectivo

c/Mayor: de lunes a viernes, de 8:00h a 19:30h. Sábado, de 9:00h a 14:00h
c/Ronda San Juan Bosco: de lunes a sábado el edificio permanece cerrado.
<http://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>

Teléfonos

Secretaría: Teléfono: 976 600 813
Conserjería c/Mayor: Teléfono: 976 600 813 ext. 300
Conserjería c/Ronda San Juan Bosco: Teléfono: 976 600 813 ext. 400
Departamento de prácticas en empresas: Teléfono: 976 600 813 ext. 402
Biblioteca: Teléfono: 976 600 813 ext. 301

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 6 de 20	

¿Cómo llegar a la EUPLA?

La EUPLA está ubicada dentro del centro urbano de La Almunia, sus coordenadas son:
41°28'49"N 1°22'31"O

Acceso en autobús, desde Zaragoza:

Pueden utilizar este servicio todos los alumnos de la Escuela que previamente lo soliciten en la Secretaría del Centro, debiendo aportar una fotografía.

Información sobre rutas, precios y normas de funcionamiento del servicio en el siguiente enlace.

<https://eupla.unizar.es/servicios/autobus>

Desde la estación intermodal de Zaragoza se puede acceder mediante autobús en los horarios que se publican en la página web: <https://www.agredasa.es/horarios-lineas-autobuses-zaragoza-agreda-automovil/>

Acceso en coche:

Desde Zaragoza a 53,9 Km por la autovía A-2 dirección Madrid, siguiendo indicaciones a La Almunia de Doña Godina.

- Dirección Zaragoza, salida nº 271

- Dirección Madrid, salida nº 271

Por la A-220

Mapa de localización





Alojamiento en La Almunia:

En esta sección, <https://eupla.unizar.es/servicios/alojamiento-en-la-almunia>, publicamos ofertas de pisos, habitaciones, residencias, etc. para estudiantes de la EUPLA que quieran instalarse en La Almunia durante sus estudios universitarios. La EUPLA no hace de intermediaria ni va más allá de facilitar la oferta existente y los datos de contacto de los propietarios. Si te interesa algún alojamiento aquí publicado, ponte en contacto directamente con el anunciante.

4 RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS

	Horario	Teléfono	Mail
Secretaría	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00	976 600 813	infoeupla@unizar.es
Conserjería c/Mayor	Lunes a viernes, de 8:00h a 19:30h. Sábados, adaptado según necesidades	976 600 813 ext. 300	
Conserjería c/Ronda San Juan Bosco	Lunes a viernes, de 8:00h a 15:15h.	976 600 813 ext. 400	
Departamento Prácticas en empresas.	Lunes a viernes, de 8:30h a 15:00h.	976.600.813 ext. 402	empresas.eupla@unizar.es
Departamento Relaciones Internacionales	Lunes de 9:30 a 11:30 Miércoles de 10:30 a 14:00 Jueves de 11:40 a 13:30	976.600.813 ext. 338	relaciones_internacionales@eupla.es
Biblioteca	Lunes a viernes, de 8:30h a 15:00h	976 600 813 ext. 301	biblioteca.eupla@unizar.es

	Miércoles de 16:45h a 19:00h.		
Servicio de informática y comunicaciones SICPLA.	Lunes a viernes de 9:00 a 14:30	976 600 813 ext. 382 y 383	sicpla@eupla.es
Servicio académico de impresión 3D	Miércoles, de 10:40h a 12:30h		https://eupla.unizar.es/servicios/servicio-academico-de-impresion-3d .

4.1 CONSERJERÍA

- Desarrolla y ejecuta los programas de mantenimiento y de servicios en materia de conservación de edificios del campus.
- Las funciones generales son facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras, así como verificar y controlar el correcto funcionamiento de los mismos.
- Información a profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y público en general sobre localización de despachos, aulas y servicios.
- Apertura, cierre, puesta en marcha, vigilancia y control de accesos de edificios y centros.
- Gestión de reserva de espacios y aulas.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Clasificación y reparto del correo.
- Recogida prensa.
- Compras puntuales.
- Control, traslado y recogida de medios audiovisuales.
- Transporte ocasional de alumnos a visitas técnicas.
- Compra y gestión de presupuestos de material fungible y limpieza

4.2 SICPLA

Área de comunicaciones

- Mantenimiento y despliegue de la red corporativa de la EUPLA.
- Sistema de telefonía interna.

Área de Sistemas

- Gestión de servidores y equipos de red.
- Gestión del tráfico y seguridad de la red.

Área de Software

- Gestión de licencias de software.
- Instalación de software en las aulas informáticas.
- Instalación y mantenimiento de equipos de personal docente y PAS.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 9 de 20	

Área de soporte a usuarios

- Solución de problemas de software y hardware.
- Soporte para la configuración de equipos.
- Atención a personal docente, PAS y alumnos.

Área de Internet y Redes Sociales

- Mantenimiento y actualización de la web corporativa de la EUPLA.
- Creación de perfiles de la EUPLA en redes sociales y gestión de publicaciones en las mismas.

4.3 SECRETARÍA

Servicios relacionados con la Gestión académica

- **INFORMACIÓN.** Información y atención a los usuarios (estudiantes, profesorado, PAS y público en general). Gestión correo electrónico de información.
- **ADMISIÓN.** Tramitación y gestión de acceso y admisión a los estudios de los diferentes estudios de Grado que se imparten por las diferentes vías de acceso a la Universidad EvAU; Ciclos; Titulados; Mayores 25, 40, 45 años; Cambios de estudios a grado, etc.
- **MATRÍCULA.** Tramitación y gestión de matrículas y traslados de expedientes. Desde la asignación de “Cita previa”, atención personalizada telefónica y on-line para la automatrícula, etc., así como cualquier gestión relacionada con este proceso.
- **CALENDARIO, HORARIOS DE CLASE Y EXÁMENES.** Colaboración y confección y publicación del calendario académico y horarios de clase. Elaboración y publicación del calendario de exámenes.
- **ACTAS DE EXAMEN.** Gestión de elaboración y cierre de las actas de exámenes, de Tribunal de Revisión, Adelantos de Convocatoria, etc. Tramitación de modificaciones diligenciadas.
- **TUTORIZACIÓN.** Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso (Programas Tutor y Mentor, Cursos cero preparatorios, ...).
- **EXPEDIENTE ACADÉMICO.** Gestión y mantenimiento del expediente académico de los alumnos. Tramitación de reconocimiento y transferencia de créditos, adaptaciones, homologaciones y evaluaciones por compensación y aplicación del reglamento de Reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.
- **SOLICITUDES.** Tramitación de todo tipo de solicitudes de los alumnos (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con el Reglamento del Régimen de Permanencia, etc.)
- **TRABAJOS FIN DE GRADO.** Gestión de todo el procedimiento de Trabajos fin de grado, desde la recepción de la propuesta hasta el depósito de los trabajos ya finalizados. Gestión de los Premios de los mejores Trabajos Fin de Grado.
- **BECAS Y AYUDAS.** Gestión de becas del Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte, ayudas propias de la universidad, descuentos matrícula de la DGA, etc.
- **PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE.** Gestión del Plan de Ordenación Docente (POD). Organización de grupos de clase.
- **CERTIFICACIONES ACADÉMICAS.** Gestión de certificados académicos. Expedición de documentos relacionados con la gestión académica: certificaciones, compulsas y tramitación de otras solicitudes relacionadas con la docencia.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 10 de 20	

- TITULOS Y SET. Tramitación y gestión de las solicitudes y expedición de Títulos Universitarios y Suplemento Europeo al Título. Entrega personal de forma presencial o por otros métodos. Gestión de duplicados.
- EVALUACIÓN A LA DOCENCIA. Colaboración con los procesos de la evaluación docente del profesorado y titulaciones.
- HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS. Gestión de actividades solicitadas por el Ministerio de Educación para la homologación de títulos extranjeros (prueba de conjunto, etc.).
- EGRESADOS. Gestión de promociones y propuesta de Premios Extraordinarios de la Universidad de Zaragoza.
- ESTUDIOS PROPIOS. Gestión económica y administrativa de Estudios propios.
- REGISTRO. Registro para la recepción y tramitación de la documentación dirigida a la Universidad de Zaragoza u otras Instituciones oficiales.
- ÓRGANOS DE GOBIERNO. Asistencia a Comisiones (Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones, Comisión de Permanencia). Apoyo a los distintos órganos de gobierno. Apoyo a la Delegación de Estudiantes, asociaciones, etc.
- QUEJAS Y SUGERENCIAS. Gestión de quejas y sugerencias de los diferentes servicios prestados.
- PRÁCTICAS EXTERNAS. Gestión de trámites necesarios.
- MOVILIDAD. Gestión de trámites necesarios

Servicios relacionados con la Gestión Económica.

- Confeción del proyecto de presupuesto anual de la EUPLA.
- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.
- Gestión de gastos.
- Gestión de ingresos, devoluciones de ingresos y devoluciones de ingresos indebidos.
- Gestión de la Contabilidad.
- Facturación por los servicios realizados a terceros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores y clientes.
- Gestión económica de proyectos de investigación.
- Gestión y pago de impuestos.
- Suministrar información requerida, de tipo económico, por los órganos de gobierno y gestión.
- Suministrar información periódica al Ministerio de Hacienda como organismo autónomo integrado en el Ayuntamiento de La Almunia de Doña Godina.
- Solicitud de subvenciones y su justificación.

Servicios relacionados con la Gestión de Personal

- Formación y tramitación de expedientes de selección de personal (PDI y PAS).
- Gestión de contratos y documentación laboral ante el SEPE.
- Gestión de altas y bajas de afiliación ante la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Gestión de partes de incapacidad temporal por contingencias comunes y profesionales, así como partes de confirmación.
- Gestión de suspensiones por Maternidad/Paternidad.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 11 de 20	

- Confección de expedientes de nóminas.
- Gestión de pago de salarios al personal.
- Liquidación de cuotas de Seguridad Social.
- Liquidación del IRPF del personal.
- Emisión de certificados de retenciones del IRPF.
- Control de jornadas y horarios del PAS.
- Autorización de permisos y vacaciones del personal.
- Tramitación de suspensiones, situaciones de excedencia y compatibilidad.
- Gestión de liquidaciones por actividades ligadas a proyectos OTRI.
- Emisión de certificaciones personales sobre actividad laboral.
- Emisión de certificaciones sobre actividad docente del PDI.

Otros Servicios

- Archivo.
 - Gestión en tareas de archivo de todo tipo de documentación de Secretaría.
- Servicio autobús .
 - Gestión y seguimiento del servicio de autobús para alumnos de Zaragoza-La Almunia-Zaragoza. Gestión de carnés de autobús y altas y bajas de alumnos.
 - Gestión de quejas y sugerencias del servicio.
 - Gestión del autobús en visitas técnicas a empresas, obras, actividades deportivas, culturales, etc.
- Actividades complementarias, culturales y deportivas.
 - Gestión y tramitación actividades complementarias para los estudiantes: seminarios, cursillos, charlas, visitas técnicas, etc.
 - Colaboración en las actividades de las "Girl's Day", "Una ingeniera en cada cole".
 - Gestión y tramitación actividades culturales.
 - Gestión y tramitación inscripciones, altas, bajas, etc del trofeo rector.
 - Gestión y tramitación campeonatos deportivos internos.
- Seguros.
 - Gestión y tramitación del seguro escolar.
 - Gestión y tramitación de los seguros de la Eupla.
- Fiesta fin de carrera.
 - Gestión y tramitación de los actos protocolarios de la fiesta fin de carrera.
 - Gestión y colaboración en la entrega de insignias a los estudiantes que finalizan los estudios.
- Campaña promoción estudiantes nuevo ingreso.
 - Colaboración en las actividades de la campaña de promoción de estudiantes de nuevo ingreso, mediante puesta en contacto con los orientadores de los IES y colegios de Bachiller y CFGS.
 - Gestión y asistencia a ferias de orientación para estudiantes de nuevo ingreso.
 - Gestión y colaboración en jornadas de bienvenida.
 - Gestión y colaboración en jornada puertas abiertas.
- Coordinación y gestión administrativa de Actividades Empresariales para proveedores y visitas a la Eupla.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 12 de 20	

4.4 BIBLIOTECA

La EUPLA cuenta con una única Biblioteca en el campus. Actualmente está ubicada en el edificio de la Calle Mayor.

Principales servicios:

- Información general y bibliográfica.
- Préstamo domiciliario/ devolución y consulta en sala.
- Sala de estudio con acceso a internet y wifi, enchufes dispuestos en cada puesto, facilitamos que el alumno pueda trabajar con sus propios medios informáticos si así lo desea y se encuentre cómodo en nuestras instalaciones.
- Gestión de la Bibliografía Básica.
- Se gestiona y procura disponer de la Bibliografía recomendada de las asignaturas de los grados.
- Se gestiona la compra y adquisición de material bibliográfico, revistas y periódicos.
- Registro, catalogación y clasificación de los recursos monográficos, publicaciones seriadas y recursos electrónicos.
- Ayuda y orientación al alumno en la búsqueda de recursos bibliográficos y monográficos.
- Tenemos garantizada la privacidad de los datos personales de nuestros usuarios.
- Respondemos a la mayor brevedad posible a cualquier cuestión de información que nos soliciten tanto presencialmente como vía email.

4.5 PRÁCTICAS EN EMPRESAS

Tareas propias del Departamento de Prácticas.

- Gestión de ofertas de trabajo.
- Gestión de ofertas de prácticas en empresas.
- Formalizar convenios de prácticas.
- Publicación de ofertas de trabajo y prácticas en la web.
- Coordinación el Consejo Asesor de Empresas.
- Coordinación de cursos externos con entidades privadas.
- Visitas a empresas.

4.6 RELACIONES INTERNACIONALES Y MOVILIDAD

Gestión de programas nacionales e internacionales de movilidad de estudiantes

Alumnos EUPLA o salientes

- Informar al alumnado sobre los distintos programas de movilidad académica de estudiantes y los requisitos para participar en ellos.
 - o Movilidad nacional: Programa SICUE
 - o Movilidad internacional: Programa Erasmus+, Programa Norteamérica/Asia/Oceanía, Programa Iberoamérica.
 - o Programa Erasmus+ Prácticas gestionado por FEUZ.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 13 de 20	

- Realizar una sesión de información presencial antes de que se abra la primera convocatoria según calendario de la Universidad de Zaragoza.
- Informar por correo electrónico, en página web de la Escuela y en Tablones de Internacional sobre las distintas convocatorias de movilidad cuando sean publicadas por la Universidad de Zaragoza.
- Gestionar la selección de alumnos participantes en movilidad Erasmus+.
- Gestionar la documentación necesaria antes, durante y después de la movilidad del alumno tanto en la universidad de origen, Universidad de Zaragoza, como en la universidad de destino de la que se trate.
- Informar a los alumnos salientes de vías de financiación complementaria y del procedimiento y periodo para solicitar ampliación de estancia.
- Solicitar financiación de la universidad de Zaragoza para Ayudas de Prácticas de Cooperación al Desarrollo.
- Gestionar la firma de convenios con posibles instituciones receptoras de alumnos en Prácticas de Cooperación al Desarrollo.
- Publicar y resolver convocatoria interna de Prácticas de Cooperación al Desarrollo.
- Gestionar junto al alumno la documentación necesaria en este programa para la Universidad de Zaragoza (ficha y certificado).
- Gestionar junto al Departamento de Prácticas de Empresa el reconocimiento de los créditos correspondientes si fuera necesario.
- Asistir al alumno durante su estancia de Prácticas.

Alumnos IN o entrantes

- Enviar hoja informativa a las universidades con las que EUPLA tiene acuerdos de movilidad de estudiantes cada semestre: plazos, coordinadores, calendario académicos y procedimiento.
- Recepción, aceptación de las nominaciones de estudiantes, emisión y envío de carta de admisión.
- Informar a los alumnos entrantes sobre servicios, calendario, coordinadores, etc.
- Recibir y asistir a los alumnos entrantes durante su estancia en todo lo que fuera necesario.
- Gestionar la documentación necesaria antes, durante y después de la movilidad del alumno entrante.

Gestión de movilidad de PDI

PDI EUPLA o saliente

- Gestionar la difusión, solicitudes y selección de profesor para la plaza de Movilidad Erasmus+ para Docencia.
- Gestionar la documentación necesaria antes durante y después de la movilidad.

PDI IN o entrante

- Recepción de solicitudes de movilidad entrante para PDI de Formación o Docencia.
- Gestionar la documentación necesaria antes, durante y después de la movilidad.
- Asistir y acompañar al docente entrante durante su estancia.

Gestión de Convenios de Movilidad y Colaboración con Instituciones Extranjeras

- Promover activamente la firma de acuerdos Internacionales, que permitan obtener una oferta de destinos amplia, suficiente y de calidad para los estudiantes y el PDI de EUPLA: estudiar la oferta

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 14 de 20	

académica de universidades extranjeras, establecer contactos con ellas, proponer acuerdos de movilidad, negociar acuerdos de movilidad en cuanto a áreas, número de estudiantes, idioma y nivel del mismo, firmar los anexos de área en Convenios de Movilidad Iberoamericana, etc.

- Gestionar la firma de convenios de colaboración más amplios para cooperación en investigación, estudio de dobles grados, intercambio de personal, etc.

Otros servicios

- Gestión de la solicitud de ayuda para la internacionalización, seguimiento y elaboración de informe de la ayuda recibida.
- Colaboración con los servicios de administración de EUPLA en todas las cuestiones referentes a estudiantes extranjeros de movilidad o de Grado completo o a relaciones con centros extranjeros.
- Colaborar con el Vicerrectorado de la Universidad de Zaragoza y su Sección de RRII en aquello que consideren necesario, tanto en Programas de Movilidad, de Cooperación al Desarrollo o de promoción en el exterior.
- Promover la Internacionalización de EUPLA mediante su presencia en foros internacionales, participación en proyectos europeos, recepción de visitas fuera de programas oficiales, etc.

4.7 OFICINA TÉCNICA, SALAS DE INFORMÁTICA, IMPRESIÓN 2D Y 3D

Las Oficinas técnicas de ambos edificios, además de su uso docente para las asignaturas correspondientes, ofrecen servicio de impresión de gran formato (plotter), a disposición de todo el alumnado en los horarios establecidos para tal efecto. El resto de aulas de informática, se mantienen en régimen de uso libre para el alumnado cuando no se encuentren en uso de clases regladas, según el horario de distribución de dichas aulas que se puede consultar en la web y en las propias aulas.

La EUPLA proporciona a sus alumnos y docentes, un servicio de IMPRESIÓN 3D y PROTOTIPADO RÁPIDO de piezas para su uso académico. Ubicado en la oficina técnica (M4.1) del edificio de calle Mayor, en el horario y bajo las condiciones de trabajo publicadas en la web de la escuela, dispone de servicio atendido para dudas, consultas y asesoramiento sobre esta tecnología.

4.8 SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD.

- Asistencia al Servicio de Prevención Ajeno en la realización de visitas a las instalaciones de la EUPLA para comprobación y seguimiento de actuaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Puesta en marcha de las actividades recogidas en el Plan de Prevención y Planificación de las Actividades Preventivas.
- Planificación de simulacros de emergencia.
- Servicio de desfibrilador.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 15 de 20	

5 DERECHOS Y OBLIGACIONES CONCRETOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

5.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- A una información administrativa real y veraz.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y de los medios disponibles para garantizar su salud y seguridad en el desarrollo de las actividades de aprendizaje en la EUPLA.
- Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.

5.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la EUPLA, participando de forma responsable en las actividades.
- A respetar y cuidar las instalaciones o equipos y los recursos de la EUPLA, así como tener un trato adecuado y de consideración con el personal que les atiende.
- 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.
- Autilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de esta comunidad de la EUPLA.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de laboratorios y talleres de prácticas.

6 RELACIÓN ACTUALIZADA DE LAS NORMAS REGULADORAS

6.1 NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Ley Orgánica (LO) 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción según LO 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2004, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 16 de 20	

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza (UZ), aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

6.2 NORMAS DE CARÁCTER ACADÉMICO

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 412/2014 de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado.
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la UZ, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios oficiales de grado.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la UZ.
- Decreto del Gobierno de Aragón correspondiente al curso académico, por el que se establecen los precios públicos.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para estudiantes universitarios.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la UZ correspondiente por curso académico.
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Calendario de académico para elaboración y cierre de actas.

6.3 NORMAS PROPIAS EUPLA

- Estatutos del Organismo Autónomo Local EUPLA (BOPZ nº 137 de 18/6/1990; BOPZ nº 292 de 22/12/2006; y BOPZ nº 126 de 5/7/2019)
- Reglamento de Régimen interno EUPLA.
- Reglamento de Becas de Colaboración de la EUPLA para el fomento de la actividad empresarial, publicado en BOPZ nº 92, 26 abril 2011.
- Reglamento de Becas de Colaboración de la EUPLA, publicado en BOA nº 95, 29 abril 1992.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 17 de 20	

6.4 ATENCIÓN AL USUARIO

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

6.5 NORMAS DE CARÁCTER ECONÓMICO

- Presupuesto EUPLA.
- Ordenanzas Fiscales EUPLA, publicadas en BOP 183 de 11 de Agosto de 2015.
- Ordenanza Servicios Reprografía EUPLA publicadas en BOPZ 14 de 19 de Enero de 2005

7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

Los usuarios de los servicios que ofrece la EUPLA pueden participar en la mejora de los mismos participando de los órganos de representación, cumplimentando las encuestas de satisfacción sobre los servicios que se enviarán anualmente a todos los grupos de interés y en la web de la EUPLA o bien cumplimentando el formulario de comunicación de incidencias de la web del Centro.

8 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

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

CAPITULO II COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Servicio	Grupo de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia medición	Valor de referencia	Responsable
Secretaría	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	% Porcentaje de certificados expedidos en plazo	Anual	80%	Responsable de Gestión Académica
		Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento y/o transferencia de créditos en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la fecha de resolución.	% Solicitudes Reconocimiento de Créditos resueltas en plazo	Anual	90%	Responsable de Gestión Académica
		Resolver solicitudes de Compensación Curricular en un plazo de 10 días hábiles desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% Solicitudes Compensación Curricular resueltas en plazo	Anual	90%	Responsable de Gestión Académica
Información al usuario	Estudiantes	Jornada de Bienvenida para alumnos de nuevo ingreso en la que se les enseñan las instalaciones y servicios de la EUPLA	Número de asistentes	Anual	90%	Subdirector Estudiantes
Seguridad y Salud	Estudiantes PDI PAS	Realización de Simularos con periodicidad anual	Cumplimiento	Anual	100%	Comité Seguridad y Salud
Calidad EUPLA	Estudiantes PDI PAS	Reclamaciones por Servicios, tramitadas y respondidas en un plazo de 10 días hábiles.	% reclamaciones respondidas en plazo	Anual	90%	Responsable Calidad EUPLA
Servicios EUPLA	Estudiantes PDI PAS	Resultado de encuesta de satisfacción con los servicios prestados: Grado de satisfacción mayor o igual a 3 sobre 5 en las encuestas realizadas.	% satisfacción mayor o igual a 3	Anual	80%	Responsable Calidad EUPLA

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 19 de 20	

CAPITULO III MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

9 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna de ésta Carta de Servicios se hará pública de las siguientes formas:

- Publicación en la página web del Centro
- Difusión del tríptico 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.

10 COMUNICACIÓN EXTERNA

- Publicación en la página web del Centro <https://eupla.unizar.es/>
- Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales.
- Mediante folletos, trípticos y carteles.

CAPITULO IV MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

La carta de servicios de la EUPLA informa a los usuarios de los servicios ofrecidos y se establecen tanto compromisos de calidad como indicadores para hacer el seguimiento del funcionamiento de los mismos.

Toda queja o reclamación interpuesta por parte de los usuarios con respecto a la prestación de éstos servicios, será estudiada por parte de la responsable de calidad y el responsable del área implicada para la localización y eliminación de las causas con el fin de evitar su reaparición. Se responderá al usuario en un plazo de 10 días por los medios establecidos por parte de la EUPLA para comunicarle las medidas establecidas y pedirle disculpas por el incumplimiento de los servicios.

CAPITULO V FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

Puede presentarse cualquier sugerencia o felicitación en relación a los servicios de la EUPLA de las formas siguientes:

- En el Registro de la Secretaría de la EUPLA.
- Complimentando el formulario de comunicación de incidencias de la web de la EUPLA.
- 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>.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA EUPLA	Versión: 4.0	 Escuela Universitaria Politécnica - La Almunia Centro adscrito Universidad Zaragoza
		Fecha: Julio 2021	
		Página 20 de 20	

La EUPLA responderá por escrito todas las reclamaciones y quejas recibidas en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de las mismas.