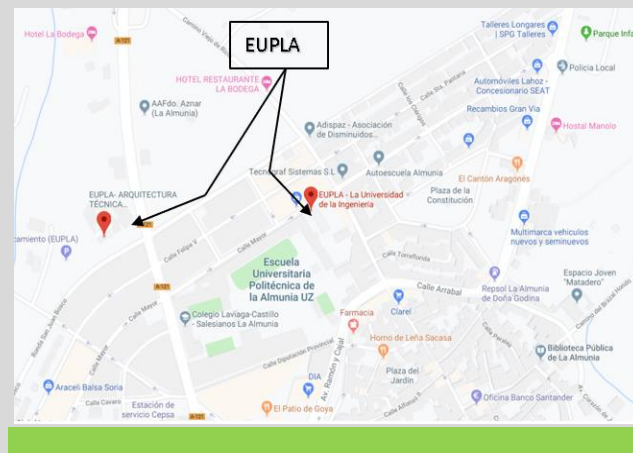


Derechos

- Recibir una información administrativa real y veraz.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.
- Uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles.
- Conocer 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, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Que los 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 a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.

Obligaciones

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la EUPLA.
- 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.
- Utilizar los cauces oficiales establecidos al 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.



Dónde estamos

Escuela Universitaria Politécnica La Almunia De Doña Godina EUPLA

📍 C/Mayor nº 5, 50100 La Almunia (Zaragoza)

☎️ 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

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

✉️ direupla@unizar.es
info.eupla@unizar.es

CARTA DE SERVICIOS

Escuela Universitaria Politécnica La Almunia EUPLA

eupla.unizar.es



**Escuela Universitaria
Politécnica - La Almunia**
Centro adscrito
Universidad Zaragoza





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.

Mediante la presente carta de Servicios la EUPLA quiere dar a conocer los **servicios que presta a sus** usuarios y a la Sociedad en General, así como nuestro compromiso con **la mejora continua.**

Principales Servicios

- Información y atención al usuario
- Registro auxiliar del registro general de la Universidad de Zaragoza?
- Servicios relacionados con la gestión académica
- Servicios relacionados con la gestión económica
- Servicios relacionados con la gestión de personal
- Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.
- Servicios relacionados con la seguridad y salud.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La EUPLA es un centro adscrito a la Universidad de Zaragoza que imparte las siguientes titulaciones:

- Grado en Arquitectura Técnica
- Grado en Ingeniería Civil
- Grado en Ingeniería de Organización Industrial
- Grado en Ingeniería Mecatrónica

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.

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. 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.

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

Formas de colaboración y participación

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 encontrarán físicamente en los propios servicios, así como en la web de la EUPLA o bien enviando un mail a la dirección calidad.eupla@unizar.es

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.
- Cumplimentando 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>.

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

✓ Indicadores para el seguimiento

Porcentaje de certificados académicos oficiales expedidos en plazo. 90%

Porcentaje de solicitudes de reconocimiento y/o transferencia de créditos resueltas en plazo. 90%

Porcentaje de solicitudes de compensación curricular resueltas en plazo de 3 días hábiles. 90%

Asistentes a la Jornada de Bienvenida para alumnos de nuevo ingreso. Asistentes 90%

Realización de simulacros anuales. Cumplimiento 100%

Porcentaje de reclamaciones por servicios tramitadas y respondidas en plazo. 90%

Porcentaje de resultado de encuesta de satisfacción con los servicios prestados satisfacción mayor o igual a 3. 80%

Compromisos

- ✓ 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.
- ✓ Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento y/o transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la fecha de resolución.
- ✓ Resolver solicitudes de Compensación Curricular en un plazo de 3 días hábiles desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan
- ✓ Jornada de Bienvenida para alumnos de nuevo ingreso en la que se les enseñan las instalaciones y servicios de la EUPLA
- ✓ Realización de Simulacros con periodicidad anual
- ✓ Reclamaciones por Servicios, tramitadas y respondidas en un plazo de 10 días hábiles.
- ✓ Resultado de encuesta de satisfacción con los servicios prestados: Grado de satisfacción mayor o igual a 3 sobre 5 en las encuestas realizadas.