

Informe de seguimiento de la carta de servicios

ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2017/2018 y 2018/19
Fecha del informe:	30/11/2020
Fecha del último informe:	



Universidad
Zaragoza

1542

CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/12/2020 14:39:00	



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

1. Tabla de indicadores

Curso 2017/18

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Información y atención al usuario	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables.	95%	97% (Consultas: 1244 / Contestadas en plazo: 1210)	Corresponden a consultas recibidas en seceina@unizar.es
	Publicar en eina.unizar.es los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.	Porcentaje de publicaciones realizadas con una antelación de 5 días laborables.	95%	100% (41 publicaciones en plazo)	
	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la EINA.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico.	Seguimiento	Media mensual: 80	
	Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Número de comunicaciones realizadas por web social.	Seguimiento	Media mensual: 57	
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la EINA en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	100%	100% (12.713 asientos de Registro)	
	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Seguimiento	-Adaptaciones a Grado/Máster: 15 -Curriculares: 112 -Depósitos TFE: 706 -Cambio de grupo a rotados: 8	

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc Firmado electrónicamente por	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol	02/12/2020 14:39:00
	Página: 2 / 11 Fecha			



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

Gestión académica	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad, ...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	10-5%	7%	
	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	95%	90% (328 certificados expedidos / 293 en plazo)	La desviación corresponde a los periodos de matrícula, con una acumulación importante de tareas. Se trata de certificados que deben realizarse de forma manual (en inglés, para acceder a estudios extranjeros, ..)
	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/ transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido.	90%	93,9% (Nº Solicitudes 603. Resueltas en plazo: 566.	El estándar se desvía en el periodo de matrícula de septiembre-octubre. Se supera el resto del año.
	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	98%	99% (Nº Solicitudes: 890 / resueltas en plazo: 877)	
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados.	Seguimiento	Nº de partes por edificio, año 2018: -Ada Byron:318 -Betancourt:431 -Torres Quevedo: 475	
	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la EINA.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas.	Seguimiento	El personal de Conserjería realiza revisiones generales diarias y otras más específicas de forma periódica. Registros totales en 2018: -Ada Byron: -Betancourt:21327 -Torres Quevedo:	No se dispone de los datos del año 2018

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc	Organismo: Universidad de Zaragoza
	Firmado electrónicamente por	
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Cargo o Rol	
02/12/2020 14:39:00	Página: 3 / 11	
	Fecha	



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc
	Firmado electrónicamente por
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza
	Cargo o Rol
02/12/2020 14:39:00	Página: 4 / 11
	Fecha

	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	100%	100%	
	Reclamar por escrito, las facturas impagadas dentro de los 90 días siguientes a su emisión.	Reclamaciones realizadas.	100%	100%	
Gestión económica	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados , a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	100%	75%	El cumplimiento del estándar del 100% está condicionado por causas ajenas: -el retraso en la autorización de los libramientos de caja fija. -el número de facturas pendientes de pago y la fecha en la que se reciben.
Gestión de personal	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	100%	100% (675 partes médicos/informes tramitados)	
	Formación continua del PAS de la EINA	Número de participantes en sesiones formativas por bloque temático	Seguimiento	97 cursos realizados en el 2018 por el PAS adscrito a la EINA: 26 Administración 6 Bibliotecas 7 Idiomas 6 Calidad 34 Informática 9 Laboratorios 9 Prevención	



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	90% (515 solicitudes)	El estándar se desvía en periodos de acumulación de tareas y en función de los datos a certificar. En ningún caso se supera el plazo de 1 semana.
Seguridad y salud	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/ Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Seguimiento	Se gestionaron (altas, modificaciones/renovaciones) 2018.- 323 tarjetas.	
	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de los edificios de la EINA en situaciones de emergencia.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Seguimiento	Tiempo de desalojo de los tres edificios de la EINA en el año 2018: -Ada Byron: 5´ -Betancourt: 8´ -Torres Quevedo: no se realizó simulacro	

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 16	84,2 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	15,8 %

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc Firmado electrónicamente por	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol	Página: 5 / 11 Fecha
	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura		



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

Curso 2018/19

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Información y atención al usuario	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables.	95%	98% (Consultas: 1991 / Contestadas en plazo: 1949)	Corresponden a consultas recibidas en seceina@unizar.es
	Publicar en eina.unizar.es los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.	Porcentaje de publicaciones realizadas con una antelación de 5 días laborables.	95%	98% (49 publicaciones / 48 en plazo)	
	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la EINA.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico.	Seguimiento	Media mensual: 84	
	Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Número de comunicaciones realizadas por web social.	Seguimiento	Media mensual: 68	
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la EINA en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	100%	100% (9.006 asientos de Registro)	
	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Seguimiento	-Adaptaciones a Grado/Máster: 41 -Curriculares: 92 -Depósitos TFE: 740 -Cambio de grupo a rotados: 6	

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc Firmado electrónicamente por
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol
02/12/2020 14:39:00	Página: 6 / 11 Fecha



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

Gestión académica	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad, ...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	10-5%	8%	
	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	95%	90 % (336 certificados expedidos / 293 en plazo)	La desviación corresponde a los periodos de matrícula, con una acumulación importante de tareas. Se trata de certificados que deben realizarse de forma manual (en inglés, para acceder a estudios extranjeros, ..
	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/ transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido.	90%	96,3% (Nº Solicitudes 566. Resueltas en plazo: 545)	El estándar se desvía en el periodo de matrícula de septiembre-octubre. Se supera el resto del año.
	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	98%	99% (Nº Solicitudes: 943 / resueltas en plazo: 934)	
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados.	Seguimiento	Nº de partes por edificio, año 2019: -Ada Byron:429 -Betancourt:384 -Torres Quevedo: 636	
	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la EINA.	Número de revisiones efectuadas.	Seguimiento	El personal de Conserjería realiza revisiones generales diarias y otras más específicas de forma periódica.	
		Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas.	Seguimiento	Registros totales en 2019: -Ada Byron:12955 -Betancourt:23211 -Torres Quevedo: 9097	

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11
	Firmado electrónicamente por		
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura			Fecha
			02/12/2020 14:39:00



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc
	Firmado electrónicamente por
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza
	Cargo o Rol
02/12/2020 14:39:00	Página: 8 / 11
	Fecha

	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	100%	100%	
	Reclamar por escrito, las facturas impagadas dentro de los 90 días siguientes a su emisión.	Reclamaciones realizadas.	100%	100%	
Gestión económica	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados , a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	100%	86%	El cumplimiento del estándar del 100% está condicionado por causas ajenas: -el retraso en la autorización de los libramientos de caja fija. -el número de facturas pendientes de pago y la fecha en la que se reciben.
Gestión de personal	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	100%	100% (742 partes médicos/informes tramitados)	
	Formación continua del PAS de la EINA	Número de participantes en sesiones formativas por bloque temático	Seguimiento	139 cursos realizados durante 2019 por el PAS adscrito a la EINA: 40 Administración 4 Bibliotecas 6 Idiomas 1 Deportes 8 Calidad 55 Informática	



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

				14 Laboratorios 25 Prevención	
	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	95%	90% (437 solicitudes)	El estándar se desvía en periodos de acumulación de tareas y en función de los datos a certificar. En ningún caso se supera el plazo de 1 semana.
Seguridad y salud	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/ Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Seguimiento	Se gestionaron (altas/modificaciones /renovaciones) 2019.- 232 tarjetas.	
	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de los edificios de la EINA en situaciones de emergencia.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Seguimiento	Tiempo de desalojo de los tres edificios de la EINA en el año 2019: -Ada Byron: 13' -Betancourt: 8' -Torres Quevedo: 9'	

Cuadro resumen:

	Número de compromisos cumplidos	Nº 16	84,2 %
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº 0	0 %
	Compromisos no cumplidos	Nº 3	15,8 %

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc Firmado electrónicamente por	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol	Página: 9 / 11 Fecha
	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura		





fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc
	Firmado electrónicamente por
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza
	Cargo o Rol
02/12/2020 14:39:00	Página: 10 / 11
	Fecha

2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

Durante el curso académica 2017/2018 se registraron un total de 5 quejas pero sólo una de ellas estaba relacionada con el funcionamiento de un servicio (se había producido un error en el destinatario de una documentación).

Durante el curso académica 2018/2019 se registraron también 5 quejas, de las cuales también solo una estaba relacionada con un servicio (se aludía a falta de información).

Para una valoración más completa del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de la Escuela, se han tomado dos referencias adicionales:

- Las encuestas anuales de satisfacción de los estudiantes con la titulación (plataforma Atenea), que comprenden dos parámetros que es adecuado considerar: Atención al alumno (Bloque A), que comprende atención del PDI y de los servicios, y Gestión (Bloque E). En ambos, la media (sobre 5) de los resultados obtenidos en todos los títulos muestran una valoración muy positiva:
 - Curso 2017/18: Atención al alumno (Bloque A): 3,46. Gestión (Bloque E): 3,68.
 - Curso 2018/19: Atención al alumno (Bloque A): 3,47. Gestión (Bloque E): 3,68.
- Desde mayo de 2019 se ha implantado en Secretaría un sistema de valoración inmediata de los usuarios tras la prestación del servicio/consulta pulsando uno de entre cuatro posibles iconos (correspondientes, aproximadamente, a Valoración negativa, correcta, positiva o excelente). Por tanto, los datos obtenidos corresponden, de forma parcial, al curso 2018/19, pero resultan muy significativos:
 - Sobre un total de 252 valoraciones, 217 son excelentes (86%), 22 son positivas (8,7%), 7 son correctas (2,7%) y 6 negativas (2,4%).



fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc>

Informe de seguimiento de la carta de servicios. [EINA]. [2017/18/ y 2018/19]

3. Acciones de mejora propuestas

Acción	Descripción	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin	Prioridad
Avanzar en la gestión de los procesos administrativos a través de las herramientas de gestión de la Universidad: Potenciar la Administración Electrónica a nivel de gestores.	Actualización de equipamiento-aplicaciones-herramientas de gestión que faciliten el trabajo del PAS y permitan avanzar en la Administración Electrónica. Implicar a la UZ en la adaptación de herramientas centralizadas para la gestión de procesos propios de la EINA (p.ej. gestión de TFG/TFM).	Administradora y Jefes de unidad	01/01/2021	31/12/2021	
Adaptar la gestión administrativa a las nuevas demandas de la sociedad: Potenciar la Administración Electrónica a nivel de usuarios.	Promover la formación del personal de los servicios en nuevas tecnologías de comunicación y herramientas de cara al desarrollo de las tareas nuevas que vayan surgiendo.	Administradora	01/01/2021	31/12/2021	
Fomentar la participación de nuestro PAS en el día a día de la Escuela, reforzando su sentimiento de pertenencia y prestigio social.	Potenciar las relaciones entre las diferentes unidades de la Escuela. Fomentar la participación del PAS en actividades organizadas en el Centro.	Administradora	01/01/2021	01/06/2021	

4. Actualización de la Carta se servicios

La Administración de la EINA tiene previsto realizar una modificación sustancial de la Carta de servicios, para lo que se ha creado un grupo de trabajo que iniciará su actividad a inicios de año.

Hemos detectado un desconocimiento prácticamente general de su existencia, por lo que no se hace uso de la información que contiene. Por tanto, la revisión estará orientada a su actualización y simplificación, y a una adaptación del lenguaje y del concepto visual, con objeto de hacerla más visible, cercana y útil a los usuarios.

También se procederá a una revisión de los indicadores y compromisos tras la experiencia adquirida durante estos años.

MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	CSV: fa5935a96ae23f7dcc390c76d1dc1dfc Firmado electrónicamente por
Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol
02/12/2020 14:39:00	Página: 11 / 11 Fecha