
 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	 Escuela de Ingeniería y Arquitectura Universidad Zaragoza
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 1 de 12	

Carta de Servicios de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
1	Adaptación horarios Secretaría y Biblioteca Vínculo enlace web Carta BUZ Actualización normativa y enlaces web Formas de participación del usuario Indicadores Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado	25/enero/2017
2	Definición indicadores	19/febrero/2018
3	Adaptación al modelo de carta establecido en el PRE01.2.1 y a la Guía para el Seguimiento y actualización de las Cartas de Servicios de la UZ de la Inspección General de Servicios Vinculación de los servicios a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) Actualización de contenido, indicadores y enlaces web	20/octubre/2021


Tabla de control de firmas:



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Escuela de Ingeniería y Arquitectura	Inspección General de Servicios	Gerencia
M ^a Soledad Pérez Pérez Administradora de la EINA	M ^a Isabel Luengo Gascón Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 2 de 12	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA) es un centro pionero en prestar unos servicios de calidad a sus usuarios, como lo demuestra la obtención de las siguientes certificaciones (<https://eina.unizar.es/calidad>):

- Acreditación institucional
- PACE
- AUDIT
- EURACE
- ISO 9001 de la Biblioteca Hypatia de Alejandría y sello EFQM 500+ (Biblioteca de la Universidad de Zaragoza - http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/imgs/diploma_biblio_univ_zaragoza_v2.pdf)

El compromiso permanente con la calidad del trabajo orientado a las demandas de sus usuarios, se materializa en la racionalización y mejora continua de los procesos y sus respectivos procedimientos.

2. Objetivos y fines de los servicios de la EINA

2.1. Misión

Los servicios de la EINA tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, mediante la planificación, coordinación, y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado, máster, doctorado y enseñanzas propias de la Escuela, contribuyendo así a la consecución de sus fines.

2.2. Visión

Alcanzar la excelencia en la gestión de los servicios que la EINA proporciona a sus usuarios aplicando criterios de transparencia, responsabilidad social y ambiental, aprovechando las nuevas tecnologías, con el objetivo de constituirse en referente de profesionalidad y eficacia en el ámbito de la Universidad de Zaragoza y en la sociedad en general.

Para cumplir con los servicios que tenemos encomendados y lograr alcanzar nuestra visión, nos regimos por los siguientes principios:


- Orientación a los usuarios.
- Transparencia y participación.
- Responsabilidad y profesionalidad.
- Compromiso con la Institución y la sociedad alineado con los ODS y la Agenda 2030.
- Calidad en la gestión.
- Innovación permanente.
- Adaptación a los cambios.



La publicación de esta Carta de Servicios tiene como objetivos:



- dar a conocer a los usuarios, a los ciudadanos, y a la sociedad en general, los servicios que prestamos, los derechos que les asisten y los compromisos de calidad que asumimos en relación con dichos servicios,
- hacer visible nuestro compromiso con la mejora continua y la calidad,
- promover la transparencia y la participación activa, y
- hacer de esta Carta de Servicios un instrumento de acercamiento a la sociedad.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 3 de 12	

Compromisos de los Servicios de la EINA con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad ➤ Promover oportunidades de aprendizaje permanente ➤ Asegurar el acceso igualitario de hombres y mujeres a la formación superior ➤ Promover la adquisición de competencias necesarias para el acceso al empleo y al emprendimiento, con especial atención a los colectivos vulnerables 	 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proteger los derechos laborales en un entorno seguro y sin riesgos ➤ Promover espacios y hábitos de convivencia saludables 	 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Garantizar la igualdad de oportunidades ➤ Prestar una especial atención a la reducción de la huella ambiental negativa ➤ Gestionar responsablemente los residuos de su actividad ➤ Adoptar medidas que palién el cambio climático y primen el desarrollo sostenible 	  	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajar con eficacia, agilidad y transparencia ➤ Evaluar su actividad de forma periódica y sistemática, rindiendo cuentas ante los órganos competentes, internos y externos ➤ Hacer partícipe a toda la comunidad de la EINA, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación 		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas 		

3. Datos identificativos de la EINA


- a) Denominación completa:
Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)
- b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:
Ma Soledad Pérez Pérez, Administradora de la Escuela (admeina@unizar.es).



4. Información de contacto

- a) Dirección postal:
C/ María de Luna, nº 3, 50018 Zaragoza

La EINA se localiza en el Campus Río Ebro y consta de tres edificios: edificio Ada Byron, edificio Betancourt y edificio Torres Quevedo.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 4 de 12	

b) Servicios generales de la EINA:

Servicio/Unidad	Ubicación/Sede	Teléfono	Email	Horario (de lunes a viernes)*	
				Periodo lectivo	Periodo no lectivo
BIBLIOTECA HYPATIA DE ALEJANDRÍA http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-hypatia/hypatia-inf-gral	Edif. Betancourt	(+34) 876555256	hypatia@unizar.es	8:15 a 21:15 h	8:15 a 13:30 h
CONSERJERÍA http://eina.unizar.es/conserjeria	Edif. Ada Byron	(+34) 976762333	csjeinat@unizar.es	8:00 a 21:00 h	8:15 a 13:30 h
	Edif. Betancourt	(+34) 976762188	csjeinab@unizar.es		
	Edif. Torres Quevedo	(+34) 976762032	csjeinat@unizar.es		
DIRECCIÓN	Edif. Torres Quevedo	(+34) 976762180	direina@unizar.es	9:00 a 14:00 h	9:00 a 13:45 h
OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES	Edif. Torres Quevedo	(+34) 976762233	irse@unizar.es	9:00 a 14:00 h	9:00 a 13:45 h
REPROGRAFÍA http://eina.unizar.es/reprografia	Plaza de las Ingenierías (módulo 4)	(+34) 876555197	repro@unizar.es	9:00 a 20:00 h	9:00 a 13:30 h
SALAS DE ESTUDIO	Consultar web: http://www.unizar.es/salas-de-estudio				
SECRETARÍA http://eina.unizar.es/secretaria	Edif. Torres Quevedo	Unidad Académica: (+34) 976761864 Unidad Administrativa y de Calidad: (+34) 876555020	seceina@unizar.es	9:00 a 14:00 h	9:00 a 13:45 h

* Calendario general de apertura de la EINA: <https://eina.unizar.es/calendarios>

c) Página web:

<http://eina.unizar.es>

- Redes sociales:

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

 <https://twitter.com/EINAunizar>


 <https://www.youtube.com/user/EINAZGZ>



 <https://www.linkedin.com/company/eina-unizar/>

- Redes sociales Biblioteca Hypatia:

<https://biblioteca.unizar.es/biblioteca-hypatia/hypatia-redes-sociales>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbb436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbb436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 5 de 12	

d) Formas de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- La línea 1 del tranvía (<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>), con su parada en el Campus Río Ebro, comunica la EINA con el centro y sur de la ciudad, así como con el barrio de Parque Goya en el norte.
- Líneas de autobuses urbanos (<http://www.urbanosdezaragoza.es/>): línea 43 y línea 44 (de lunes a viernes).

Acceso en coche:

- Salida 320 de la Autovía A2: Campus Río Ebro (viniendo de Madrid, Barcelona, Logroño, etc por la Ronda Norte)
- Existen dos puntos de recarga para vehículos eléctricos frente al Edif. Torres Quevedo y en el edificio de los Institutos Universitarios.

Acceso en bicicleta:

El acceso a la EINA puede realizarse utilizando carril bici (http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2). Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en todos los edificios.


e) Mapa de localización de la EINA:





 cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	



5. Relación de servicios prestados en la EINA

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Información personalizada.
- Información colectiva (web, redes sociales, email, tabloneros y expositores públicos).
- Gestión de comunicaciones y Registro (Registro Auxiliar de la UZ).

GESTIÓN ACADÉMICA

- Admisión.
- Matrícula.
- Trabajos de fin de estudios.
- Evaluación.
- Títulos académicos.
- Solicitudes de estudiantes.
- Mantenimiento de expedientes académicos.
- Expedición de certificados y otros documentos.
- Programas de movilidad.
- Prácticas en empresa.
- Apoyo a órganos relacionados con la actividad docente.
- Promociones y premios académicos.

GESTIÓN DE PERSONAL (PAS y PDI)

- Control horario y jornada laboral (PAS).
- Permisos, licencias y otras situaciones laborales (PAS y PDI).
- Relación de Puestos de Trabajo-RPT (PAS): seguimiento y propuestas de modificación.
- Plan de Ordenación Docente-POD (PDI).
- Expedición de certificados (PDI).
- Formación (PAS).

CALIDAD

- Programas de acreditación de la calidad de la EINA.
- Apoyo a órganos relacionados con la calidad.

ESPACIOS Y RECURSOS

- Apertura y cierre de los edificios y espacios de uso general.
- Control y reserva de espacios.
- Mantenimiento y reparación de equipos.
- Sostenibilidad: reciclaje de equipos y colaboración en la gestión de residuos.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Obras Menores.

GESTIÓN ECONÓMICA

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto y del inventario de bienes.

SERVICIOS DE APOYO A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

- Biblioteca "Hypatia de Alejandría".
- Reprografía.



SEGURIDAD Y SALUD

- Material de atención a primeros auxilios.
- Atención a la diversidad.
- EINA saludable:
 - participación en la gestión sostenible de residuos.
 - espacios seguros (medición de CO₂).
- Autorizaciones de acceso en horarios específicos.



cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 7 de 12	

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

DERECHOS

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, de la que a continuación se relaciona un extracto de carácter general.

Normativa General

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.

Normativa Propia de la EINA

Consulte la normativa completa y actualizada en:

<https://eina.unizar.es/normativa-propia-eina>

Normativa que regula la Gestión académica

Consulte la normativa completa y actualizada en:


<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>



Normativa que regula la Gestión económica

Consulte la normativa completa y actualizada en:

<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 8 de 12	

Normativa que regula la Gestión de personal

Consulte la normativa completa y actualizada en:

PAS

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

PDI

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>

8. Formas de participación del usuario

La EINA facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios tanto para recabar su valoración de los servicios que presta (mediante encuestas periódicas de amplia difusión y los medios de contacto que se detallan) como para su participación en cuantas iniciativas de mejora se proyecten, implicándoles en los correspondientes grupos de trabajo.

Presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones

En la UZ a través de:

- Sede electrónica (<https://sede.unizar.es/>)
- Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)
- A través del Registro Electrónico-Regtel (<https://regtel.unizar.es/>).

En la EINA:

- Formulario de contacto on-line (<https://eina.unizar.es/contacto/>).
- Mediante e_mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (ver página 4).
- Redes sociales

Participación en órganos colegiados

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios (Junta de Escuela, resto de órganos colegiados y grupos de trabajo - <https://eina.unizar.es/organos-de-gobierno>) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la EINA en los términos que establece la normativa vigente.

Consultas de opinión


La Escuela dispone asimismo de resultados de encuestas para conocer la opinión de los usuarios:

- Internos
 - sobre evaluación de las enseñanzas y la actividad docente, prácticas externas, trabajos fin de estudios e inserción laboral (<http://encuestas.unizar.es>),
 - sobre satisfacción del PDI, PAS y estudiantes con las titulaciones (<http://encuestas.unizar.es>),
 - sobre la atención presencial en Secretaría,
 - sobre los servicios contratados (cafetería/comedor, limpieza y vending).
- Externos a la comunidad universitaria
 - de satisfacción a empresas colaboradoras en la oferta de prácticas externas, a través de UNIVERSA,
 - de satisfacción a empresas participantes en la feria anual de empleo de la Universidad de Zaragoza.

9. Fecha de entrada en vigor

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbb436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbb436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	










cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 9 de 12	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES	ODS	TIPO INDICADOR
Información y comunicación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , chat, etc... en un plazo máximo de 2 días laborales, 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 laborales.	Mensual	95%	Jefe/a Unidad Académica Jefe/a Unidad Administrativa y de Calidad	  	Rendimiento
	Estudiantes PAS PDI Sociedad	Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Nº de comunicaciones realizadas por web social.	Mensual	Seguimiento	Técnico/a Comunicación Redes Sociales Director/a Biblioteca Hypatia		Mejora
	Estudiantes PAS PDI Sociedad	Mantener actualizada en la página web de la EINA un apartado para los ODS , ofreciendo iniciativas e información.	Nº de actualizaciones.	Mensual	Seguimiento	Técnico/a Comunicación Redes Sociales		Mejora
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos presentados a través del Registro Electrónico/Registro Auxiliar en el plazo máximo del día laborable siguiente a su recepción.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	Mensual	100%	Jefe/a Unidad Administrativa y de Calidad	 	Rendimiento

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

 MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA



 Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura
 Directora Inspección General de Servicios
 Gerente


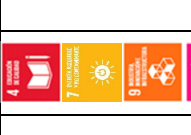
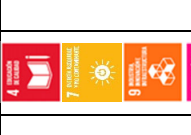

 02/11/2021 09:05:00
 02/11/2021 11:05:00
 02/11/2021 11:14:00





cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac>

	CARTA DE SERVICIOS		Versión: 4		
			Fecha: 20/octubre/2021		
			Página 10 de 12		



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES	ODS	TIPO INDICADOR
Gestión académica	<i>Estudiantes PDI</i>	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line .	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Curso académico	Seguimiento	Jefe/a Unidad Académica Técnico/a Comunicación Redes Sociales		Mejora
	<i>Estudiantes PAS PDI Usuarios externos</i>	Garantizar que la atención prestada a los usuarios en Biblioteca y Secretaría responde a sus necesidades y expectativas.	Resultados obtenidos en las encuestas de valoración de los usuarios (de 0 a 5).	Curso académico	≥4	Administrador/a Director/a Biblioteca Hypatia		Satisfacción
Espacios y recursos	<i>Estudiantes PAS PDI Usuarios externos</i>	Ofrecer en óptimas condiciones los espacios y equipamientos de la EINA a sus usuarios internos y externos.	Grado de satisfacción de los estudiantes, PAS y PDI con los espacios. Grado de satisfacción de los usuarios externos con los espacios.	Curso académico Anual	≥3,5	Administrador/a		Satisfacción
	<i>Estudiantes PDI</i>	Ofrecer bibliografía de las asignaturas de Grado con docencia en la EINA.	Porcentaje de bibliografía recomendada básica accesible.	Anual	95%	Director/a Biblioteca Hypatia		Mejora















CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98f8bbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	






cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 11 de 12	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES	ODS	TIPO INDICADOR
Gestión económica	Usuarios externos	Emisión de las facturas generadas por el alquiler de espacios en el plazo máximo de los 2 días laborable siguientes a la fecha del evento.	Porcentaje de facturas emitidas en plazo.	Anual	100%	Administrador/a	  	Rendimiento
Gestión de personal	PDI	Expedición de certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%	Jefe/a Unidad Administrativa y de Calidad	   	Rendimiento
Seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Activación del permiso/tarjeta de acceso en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de solicitud siempre que se cuente con el preceptivo aval del departamento/profesor.	Porcentaje de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Mensual	100%	Administrador/a	  	Mejora
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Contribuir a la EINA como espacio saludable controlando el nivel de CO ₂ .	Nivel medio de índice de CO ₂ en los espacios que cuentan con sensores.	Diaria	500-700 ppm	Administrador/a	   	Mejora

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4	
		Fecha: 20/octubre/2021	
		Página 12 de 12	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La EINA dispone de mecanismos diversos y eficaces para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento:

1. Comunicación interna

- a) Presentación oficial en sesión de Junta de Escuela.
- b) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EINA (estudiantes, PAS y PDI).

2. Comunicación externa

- a) Publicación en la web (<https://eina.unizar.es/>).
- b) Redes sociales de la EINA.

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

Los casos tanto de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios como de las reclamaciones y sugerencias recibidas serán objeto del siguiente proceso de valoración y respuesta:

- a) Valoración del incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio.
- b) Respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 3 días laborables desde la presentación de la reclamación/sugerencia motivando la incidencia e indicando las medidas de mejora adoptadas.
- c) Seguimiento de las medidas de mejora adoptadas.
- d) De producirse el incumplimiento reiterado de un compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicios valorará las causas que lo motivan, pudiendo plantear la definición/viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.


V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento y medios para la presentación de sugerencias y reclamaciones son los señalados en el apdo. 8 de esta carta (*Formas de participación del usuario*).

Lenguaje inclusivo: Las menciones genéricas en masculino que recoge este documento deben entenderse también en su correspondiente femenino.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac>

CSV: cc6b8c93a979719a9bacc98fbbbe436ac	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA SOLEDAD PÉREZ PÉREZ	Administradora de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura	02/11/2021 09:05:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	02/11/2021 11:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	02/11/2021 11:14:00	