
 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	 Edificio Paraninfo <b>Universidad</b> Zaragoza
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 1 de 15	

## CARTA DE SERVICIOS DEL PARANINFO

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	24/02/2022

### Tabla de control de firmas:


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Paraninfo de la Universidad de Zaragoza	Área de Calidad y Mejora Inspección General de Servicios	Gerencia
M <sup>a</sup> Luz Beltrán Agustín Administradora del Paraninfo	Isabel Luengo Gascón Directora de la IGS	Alberto Gil Costa Gerente

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



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Presentación



El Paraninfo, es el edificio más antiguo y emblemático de la Universidad de Zaragoza, fue declarado Bien de Interés Cultural en 1978 y está situado en pleno centro de la ciudad. Se proyectó como Facultad de Medicina y Ciencias por el arquitecto Ricardo Magdalena y fue inaugurado en 1893.

Tras concluirse su rehabilitación en mayo de 2008, fue concebido como la **sede institucional y de gobierno** de la Universidad, por cuanto en él tiene su sede el **Rectorado**, los órganos de gobierno y los actos más solemnes, pero también, como la **sede cultural y científica** de la institución, ya que en él se celebran numerosos congresos, conferencias, seminarios, jornadas, ciclos de cine, conciertos, exposiciones temporales, presentaciones de todo tipo de actos relacionados con el conocimiento, la innovación y el desarrollo, todo ello dirigido tanto a la comunidad científica como al público en general. A todas estas actividades hay que añadir el **Museo de Ciencias Naturales** inaugurado en 2015, cuyas colecciones constituyen uno de los conjuntos patrimoniales más importantes que alberga la Universidad. Por último, es sede de la **Biblioteca General**, e incidiendo en la excepcionalidad de este edificio, en él también se custodia el patrimonio documental y bibliográfico de la Universidad.

El Edificio Paraninfo cuenta con dos plantas, sótano, patio interior y un torreón, siendo la distribución de las unidades y servicios administrativos, de las salas y otras dependencias, la siguiente:

	Unidades/servicios administrativos	Salas	Otras dependencias
Planta Baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conserjería</li> <li>Servicio de Actividades Culturales</li> <li>Biblioteca General Universitaria</li> <li>Archivo Histórico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala Jerónimo Borao</li> <li>Salas de exposiciones: Francisco de Goya, Francisco Saura, África Ibarra y Biblioteca</li> <li>Salas de uso público: Joaquín Costa y Pilar Sinués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Museo de Ciencias Naturales</li> <li>Real Academia Medicina de Zaragoza</li> <li>Tienda-librería universitaria</li> <li>Cafetería-restaurante</li> <li>Patio Central-Claustro</li> <li>Jardines exterior edificio</li> </ul>
Planta primera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Despachos del Rector y de su equipo de dirección</li> <li>Gabinete del Rectorado</li> <li>Gabinete de Imagen y Comunicación</li> <li>Secretaría General y</li> <li>Servicio Jurídico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paraninfo</li> <li>Aula Magna</li> <li>Sala de prensa</li> <li>Salas de recepción y de uso polivalente: Sala Josefa Amar y Borbón, Trece Heroínas y sala Amparo Poch</li> <li>Salas de uso institucional: Pedro Cerbuna y sala Martina Bescós</li> </ul>	
Planta segunda y torreón	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo Social</li> <li>Oficina de la Defensora Universitaria</li> <li>Despacho de la Administradora y Oficina de administración</li> <li>Sede del Campus Iberus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de reuniones M<sup>a</sup> Luisa de la Riva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coro</li> <li>Torreón (terraza)</li> </ul>
Planta sótano			<ul style="list-style-type: none"> <li>Museo de Ciencias Naturales</li> <li>Depósito de la Biblioteca General Universitaria</li> <li>Cocina de la cafetería-restaurante</li> <li>Cuartos de instalaciones, vestuarios y diversos almacenes.</li> </ul>



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 3 de 15	

**Patio interior**

A él se accede desde los pasillos claustrales de la planta baja y se utiliza para la celebración de algunos actos y celebraciones al aire libre.

## 2. Objetivos y fines de los servicios del Paraninfo

### Misión

Los servicios que se prestan desde la unidad Paraninfo, tienen como misión la de dar apoyo y asistencia a todas las actividades que se desarrollan en el Edificio, así como a otras unidades y servicios que tienen su sede en el mismo (Gabinete del Rectorado, Gabinete de Imagen y Comunicación, Oficina de la Defensora Universitaria, Secretaría General, Servicio de Actividades Culturales) y la de gestionar de manera unificada los recursos humanos y materiales y el funcionamiento general del edificio, todo ello con el fin de prestar a los órganos de gobierno, personal docente, alumnado, personal de administración y servicios y usuarios en general, un servicio ágil, eficiente y de calidad, en línea con las directrices emanadas de la gerencia, contribuyendo de este modo a la consecución de los fines propios de la Universidad.

### Visión

Ser una unidad de referencia en la profesionalidad y eficacia en la gestión de los servicios que el Paraninfo ofrece a los miembros de la comunidad universitaria y al conjunto de la sociedad.

### Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la unidad Paraninfo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores y principios:

- Calidad en la gestión.
- Responsabilidad y Profesionalidad.
- Confidencialidad.
- Transparencia en la gestión.
- Innovación.
- Compromiso con la Institución.
- Trabajo en equipo.
- Colaborar para alcanzar, directa o indirectamente, la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, en particular:
  - Ahorrando y controlando el uso de agua (objetivo 6.4) y energías (objetivo 7)
  - Realizando una gestión sostenible del material para reducir, reciclar y reutilizar papel, plásticos, etc. (objetivos 11.6 y 12.5)
  - Haciendo un uso adecuado y responsable de las instalaciones (objetivo 12)
  - Trabajando en favor de la igualdad de género y la eliminación de cualquier forma de violencia o discriminación (objetivo 5)
  - Velando por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los derechos laborales y que se desarrollen en un entorno seguro y sin riesgos (objetivo 8.8).
  - Trabajar con eficacia y transparencia rindiendo cuentas de la actividad ante los órganos competentes (objetivo 16.6).


## 3. Datos identificativos del Paraninfo

- a) Denominación del Centro:  
Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: M<sup>a</sup> Luz Beltrán Agustín, Administradora del Paraninfo ([admpara@unizar.es](mailto:admpara@unizar.es)).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

#### 4. Información de contacto

- a) Dirección postal:  
Edificio Paraninfo  
Universidad de Zaragoza  
Plaza Basilio Paraíso, 4 – 50005 Zaragoza
- b) Dirección web:  
<http://paranin@unizar.es> (página en construcción)
- c) Teléfonos, correos de contacto:

Unidad	Tfn.	Extensión	Email
<b>Conserjería Paraninfo</b>			
Encargada de Conserjería	876554710	844710	conspara@unizar.es
Personal de Conserjería	976761994	841994	conspara@unizar.es
<b>Administración Paraninfo</b>			
Administradora	976762327	842327	admpara@unizar.es
Técnico Apoyo Administración Paraninfo	876554776	844776	admpara@unizar.es
Técnico de Actividades del Paraninfo	876554702	844702	paranin@unizar.es
Técnico de Apoyo de Convenios	876554709	844709	gesconve@unizar.es

- d) Horario de apertura del edificio:
- Horario del edificio:
    - De lunes a viernes: de 8:00 a 21:30
    - Los sábados: de 11:00 a 21:00
    - Festivos autorizados: de 11:00 a 14:00
    - Domingos: cerrado
  - Horario de las exposiciones y del Museo de Ciencias Naturales:
    - De lunes a sábados:
      - Mañanas: de 11:00 a 14:00
      - Tardes: de 17:00 a 21:00
    - Periodo no lectivo y festivos autorizados: de 11:00 a 14:00
    - Domingos: cerrado
- e) Formas de acceso y medios de transporte:
- Líneas de autobuses urbanos de Zaragoza: 21, 23, 25, 33, 34, 38, 40, 51 y 52
  - Tranvía de Zaragoza: Línea 1, Parada: Plaza Aragón
  - Bicicleta: Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus Paraíso y más información en la web <https://www.zaragozaenbici.es/>
  - Estación de cercanías: Goya
  - Coche: Aparcamientos públicos cercanos:
    - Parking Hernán Cortés: C/ Hernán Cortés, 31
    - Parking San Ignacio: C/ San Ignacio de Loyola, 8
    - Estacionamiento El Carmen: C/ Casa Jiménez, s/n
    - Parking Sanclemente: C/ Sanclemente, 8

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 4 / 15

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Paraninfo  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

28/02/2022 09:45:00  
28/02/2022 10:44:00  
28/02/2022 11:59:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>



f) Mapa de localización:





Acceso con coche para proveedores, autoridades y actividades que requieren descarga de material:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	 Edificio Paraninfo Universidad Zaragoza
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 6 de 15	

## 5. Relación de los servicios prestados

### 1.- Información y atención al usuario.

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y/o telemática.
- Información sobre actividades en el edificio mediante pantalla TV ubicada en la entrada del edificio, en la página web y herramientas de web social, que se mantienen permanentemente actualizados.
- Información del calendario de apertura y cierre del edificio a los servicios contratados en el edificio y a los servicios de seguridad y mantenimiento de la Universidad.

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

Se lleva a cabo en las dependencias de la Sección de Asuntos Generales de la Secretaría General.

- Recepción, clasificación y distribución de escritos y comunicaciones.

### 3.- Servicios relacionados con la Gestión Económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios y atención a proveedores.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- Gestión de facturas a proveedores: recepción, registro, contabilización y pago.
- Facturación por los servicios realizados a terceros por alquiler de espacios.
- Elaboración de documentos de justificación del gasto y de información sobre el mismo.
- Redacción de pliegos, propuestas e informes de contratación de servicios.
- Seguimiento, control y valoración de los servicios contratados.
- Inventario de bienes: Inscripción, seguimiento y control.

### 4.- Servicios relacionados con la Gestión de personal.

- Control de jornadas y horarios del PAS, tramitación de permisos, licencias, vacaciones, partes de baja, confirmación y alta por enfermedad.
- Cursos de formación y actividades formativas del PAS.
- Gestión de solicitudes de nuevo personal, sustituciones, redistribución de efectivos de acuerdo con las necesidades, en colaboración con los distintos responsables de las distintas unidades y/o áreas del edificio.
- Gestión de servicios extraordinarios por apoyo en alquiler espacios.
- Asesoramiento técnico.
- Gestión de la lista electrónica PAS del Paraninfo.


### 5.- Servicios relacionados con la Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a las actividades que se realizan en el Paraninfo.



- Apertura y cierre del edificio y dependencias (salas y espacios comunes).
- Supervisión, control y custodia de materiales e instalaciones.
- Control y supervisión del mantenimiento y de la vigilancia del edificio.



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 7 de 15	

- Custodia de llaves y control de acceso al edificio (PAS, PDI, personal de contratas, proveedores) y acceso al espacio destinado al aparcamiento de bicicletas.
- Gestión de permisos de acceso al edificio mediante tarjeta.
- Gestión de correspondencia de entrada y salida (recepción, clasificación, franqueo, distribución del correo interno y externo), mensajería y paquetería.
- Gestión de almacenes, material fungible, material audiovisual y mobiliario.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual en las salas y espacios.
- Acondicionamiento de espacios y medios necesarios para la realización de actos y actividades internas y externas.
- Organización, coordinación y seguimiento de las actividades que se realizan en el Edificio.
- Gestión y tramitación de reservas y alquiler de salas y espacios del Edificio en coordinación con todos los actores del proceso de la actividad programada: Información, asesoramiento, planificación, organización, recepción de solicitudes de alquiler y reserva, elaboración y remisión de presupuestos, emisión de facturas y cargos internos, tramitación de los costes de personal por servicios extraordinarios, de vigilancia, limpieza, climatización si los hubiere.
- Control, supervisión valoración, en su caso, e información del funcionamiento de los servicios comunes centralizados y contratados: cafetería-restaurante, tienda-librería universitaria, limpieza, seguridad, mantenimiento y asistencia técnica del equipamiento audiovisual del edificio, control de plagas.
- Apoyo y colaboración en la gestión de actos institucionales, académicos, culturales y otros (congresos, conferencias, cursos, jornadas, debates, Noche en Blanco...).
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones. Recepción y custodia de objetos perdidos.

#### 6.- Servicios relacionados con la Gestión administrativa de convenios institucionales.

- Gestión administrativa de convenios institucionales a lo largo de todas sus fases: registro de entrada, solicitud de informes, tramitación, elaboración de documentos finales, información a los interesados, depósito en Secretaría General.


#### 7.- Servicios relacionados con la Gestión de la seguridad y salud.



- Revisiones periódicas y mantenimiento de los botiquines.
- Servicio de desfibrilador.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Revisiones periódicas de equipos antiincendios: Bies, extintores, cortafuegos, centralitas, comunicadores.
- Gestión y aplicación del plan de autoprotección en las incidencias necesarias.
- Participación activa en la coordinación de simulacros de evacuación del edificio.
- Supervisión de las instalaciones con objeto de garantizar la seguridad de las personas.
- Atención especial a situaciones que comporten riesgo para la salud.
- Colaboración en la gestión sostenible de residuos (reciclaje de papel, pilas, ...)



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	 Edificio Paraninfo Universidad Zaragoza
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 8 de 15	

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

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 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 que se prestan


### Normativa de carácter 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 Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 1/2011, de 10 de febrero, de Convenios de la Comunidad Autónoma de Aragón
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, (modificada por R.D. Ley 11/201).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por los que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Decreto 57/2012, de 7 de marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma de Aragón.





Od9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/Od9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: Od9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 9 de 15	

- 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].
- Acuerdo de 24 de noviembre de 2016, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de tramitación y aprobación de convenios de colaboración por parte de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza.

En los siguientes enlaces se puede consultar la normativa de aplicación completa y actualizada sobre:

#### Normativa Económica:

- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza. <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

#### Normativa sobre Recursos Humanos, PAS:

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


#### Normativa que regula la Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a las Actividades del Paraninfo:



- Instrucción de 10 de octubre de 2017 de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios. (BOUZ 9-17 de 23/10/2017) <http://www.unizar.es/institucion/gerencia/normativa-acuerdos-y-procedimientos>
- Calendario Laboral para el año en curso. <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/calendario-laboral/calendario-laboral>

### 8. Formas de participación del usuario

- Los usuarios pueden participar en la mejora de los servicios prestados por el Paraninfo de la Universidad de Zaragoza dando a conocer su opinión o comentarios a través de los siguientes canales:
  - Mediante formulario que puede tramitarse (on-line o presencialmente) en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza <https://sede.unizar.es>
  - Mediante correo electrónico a las direcciones electrónicas institucionales (apartado 4 c de esta carta de servicios)
  - Por teléfono (apartado 4 c)
  - De forma presencial.
- Para presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios ofrecidos por el Paraninfo, existe un procedimiento establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma) se realiza a través de los siguientes medios:
  - A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>
  - A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU): <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>  
Tramitarlo electrónicamente en línea o presencialmente cumplimentando el impreso normalizado disponible en esta página y en la Conserjería del Edificio.
  - A través del Registro Electrónico-Regtel: <https://regtel.unizar.es>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 10 de 15	

- A través de correo electrónico dirigido a las direcciones electrónicas institucionales:  
 Administradora: [admpara@unizar.es](mailto:admpara@unizar.es),  
 Apoyo Administración Paraninfo: [admpara@unizar.es](mailto:admpara@unizar.es)  
 Gestión de espacios y actividades: [paranin@unizar.es](mailto:paranin@unizar.es),  
 Gestión de Convenios: [gesconve@unizar.es](mailto:gesconve@unizar.es), [gestion.convenios@unizar.es](mailto:gestion.convenios@unizar.es)

## 9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir de su publicación en el BOUZ

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES


### 1. Compromisos de calidad asumidos

- Responder a sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados en el plazo máximo de 2 días laborables, excepto que se requiera informe externo.
- Entrega y envío del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes externos. Salida de correo externo urgente, certificado y notificaciones en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes externos.
- Dar respuesta a solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 5 días laborables.
- Revisiones periódicas de las instalaciones y equipamiento audiovisual del Edificio.
- Revisión de avisos relacionados con incidencias en el mantenimiento y comunicación al Servicio de Mantenimiento en el plazo de 1 día laborable efectuando su seguimiento hasta su resolución.
- Emisión y activación de tarjetas de acceso en el plazo máximo de 2 días laborales.
- Realizar la orden de pago de las facturas en un plazo inferior al mes.
- Emisión de las facturas generadas por el alquiler de espacios en el plazo máximo de los 5 días laborables siguientes a la fecha del evento.
- Reclamar mensualmente las facturas impagadas a partir de los 60 días de su emisión.
- Remisión a Secretaría General de los convenios firmados por la Universidad de Zaragoza trimestralmente.
- Realización de dos mediciones (una anual y otra por curso académico) del número total de convenios institucionales y su clasificación para estadísticas y portal de transparencia.
- Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de edificios conocido y ensayado por los EPI.



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	




0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		Edición: v.1.0		
			Fecha: 24/02/2022		
			Página 11 de 15		

## 2 Indicadores que permitan medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Información y atención al usuario	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Responder a sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados en el plazo máximo de 2 días laborables, excepto que se requiera informe externo.	Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones resueltas antes del plazo establecido.	Anual	95%	<b>Responsable:</b> Administradora <b>Herramienta:</b> Hoja Excel
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a las actividades que se realizan en el Paraninfo	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Entrega y envío del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes externos. Salida de correo externo urgente, certificado y notificaciones en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes externos.	Porcentaje de correo remitido y entregado dentro del plazo indicado.	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Encargada Conserjería <b>Herramienta:</b> Excel: comparativa entre la fecha de emisión del órgano emisor y la fecha del albarán de entrada en Correos
	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Dar respuesta a solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 5 días laborables.	Porcentaje de solicitudes de reservas de salas y espacios resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días laborables.	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Actividades <b>Herramienta:</b> Excel
	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Revisiones periódicas de las instalaciones y equipamiento audiovisual del Edificio.	Porcentaje de instalaciones revisadas mensualmente.	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Encargada Conserjería <b>Herramienta:</b> Hoja Excel

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	




0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>					
					Edición: v.1.0	
					Fecha: 24/02/2022	
Página 12 de 15						



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
<b>Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a las actividades que se realizan en el Paraninfo</b>	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Revisión de avisos relacionados con incidencias en el mantenimiento y comunicación al Servicio de Mantenimiento en el plazo de 1 día laborable efectuando su seguimiento hasta su resolución.	Porcentaje de partes emitidos en el plazo indicado	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Encargada Conserjería <b>Herramienta:</b> GIM
	Usuarios de la comunidad universitaria Servicios contratados	Emisión y activación de tarjetas de acceso en el plazo máximo de 2 días laborales.	Porcentaje de tarjetas emitidas y activadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo y Encargada Conserjería <b>Herramienta:</b> Hoja Excel
<b>Gestión Económica</b>	Usuarios Externos	Realizar la orden de pago de las facturas en un plazo inferior al mes.	Porcentaje de facturas pagadas dentro del plazo.	Mensual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo y Administradora <b>Herramienta:</b> Informe de Universitat XXI
	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Emisión de las facturas generadas por el alquiler de espacios en el plazo máximo de los 5 días laborales siguientes a la fecha del evento.	Porcentaje de facturas emitidas dentro del plazo indicado.	Anual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo y Administradora <b>Herramienta:</b> Informe de Universitat XXI
	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios externos	Reclamar mensualmente las facturas impagadas a partir de los 60 días de su emisión.	Porcentaje de reclamaciones realizadas.	Anual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo y Administradora <b>Herramienta:</b> Hoja Excel

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	






0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.1.0	 <b>Edificio Paraninfo</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 13 de 15	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
<b>Gestión administrativa de convenios institucionales</b>	Usuarios de la comunidad universitaria	Remisión a Secretaría General de los convenios firmados por la Universidad de Zaragoza trimestralmente.	Porcentaje de propuestas enviadas en el plazo indicado	Anual	95%	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo Convenios <b>Herramienta:</b> Base datos convenios
	Usuarios de la comunidad universitaria Usuarios Externos	Realización de dos mediciones (una anual y otra por curso académico) del número total de convenios institucionales y su clasificación para estadísticas y portal de transparencia.	Porcentaje de convenios institucionales firmados por la UZ y su clasificación.	Anual	2 mediciones al año	<b>Responsable:</b> Técnico Apoyo Convenios <b>Herramienta:</b> Base datos convenios
<b>Gestión de la Seguridad y la Salud</b>	Usuarios de la comunidad universitaria Servicios contratados	Cumplimiento de lo establecido en el procedimiento de actuación para la evacuación de edificios conocido y ensayado por los EPI.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Anual	Informe favorable de la UPRL	<b>Responsable:</b> Administradora <b>Herramienta:</b> Informes UPRL

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 14 de 15	

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Una vez publicada la presente carta de servicios, se procederá a su difusión por los siguientes canales:

#### a) Comunicación interna

- Envío a las listas de correo electrónico personal de administración y servicios de Paraninfo.
- Publicación en la página web de la Universidad y del Paraninfo.
- Publicación en el Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza (iUNIZAR) una vez aprobada.

#### b) Comunicación externa

- Publicación de la Carta en la página web Paraninfo, publicación en expositores electrónicos y en otros medios de la Universidad de Zaragoza.
- Difusión por correo electrónico a empresas e instituciones con las que el Paraninfo mantiene contacto habitual.

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

En el caso de quejas por incumplimiento de los compromisos de calidad que se han establecido en esta Carta, así como las reclamaciones y sugerencias recibidas, se seguirá el siguiente proceso:

- 1) Se estudiarán y valorarán por el responsable de la Unidad.
- 2) Se dará respuesta personalizada al usuario, en el plazo máximo de 5 días laborables, contados desde la detección del incumplimiento del compromiso o de la presentación de la reclamación, queja o sugerencia, excepto si fuera necesario recabar información adicional.
- 3) En caso de incumplimiento reiterativo de alguno de los compromisos o que hayan tenido quejas o reclamaciones, el grupo de trabajo constituido para la elaboración de esta carta, valorará las causas que lo motivan y establecerá las medidas de mejora para solucionarlo.

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


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



- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU): <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

Además el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sugerencias y quejas:

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: [https://www.unizar.es/defensor\\_universitario/](https://www.unizar.es/defensor_universitario/)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Edición: v.1.0	
		Fecha: 24/02/2022	
		Página 15 de 15	

- A través de correo electrónico dirigido a las direcciones electrónicas institucionales:

Administradora: [admpara@unizar.es](mailto:admpara@unizar.es),

Apoyo Administración Paraninfo: [admpara@unizar.es](mailto:admpara@unizar.es)

Gestión de espacios y actividades: [paranin@unizar.es](mailto:paranin@unizar.es),


Gestión de Convenios: [gesconve@unizar.es](mailto:gesconve@unizar.es), [gestion.convenios@unizar.es](mailto:gestion.convenios@unizar.es)

Se contestará en el plazo máximo de 5 días laborables, contados desde la detección del incumplimiento del compromiso o de la presentación de la reclamación, queja o sugerencia, excepto si fuera necesario recabar información adicional.



0d9de65724b9792eda31730d50342eaa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d9de65724b9792eda31730d50342eaa>

CSV: 0d9de65724b9792eda31730d50342eaa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 15	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA LUZ BELTRÁN AGUSTÍN	Administradora Paraninfo	28/02/2022 09:45:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/02/2022 10:44:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/02/2022 11:59:00	