

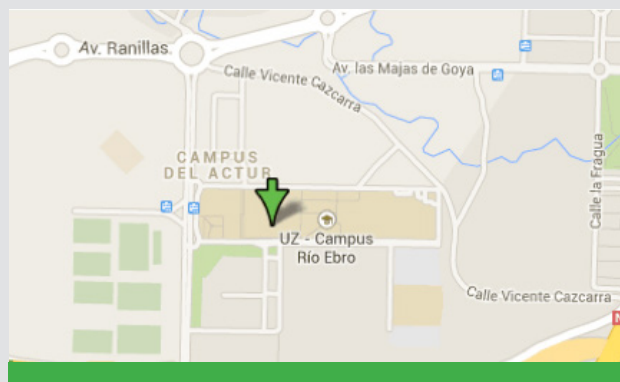
## Compromisos

### Sobre información y comunicaciones

- ▶ Dar respuesta a las consultas formuladas mediante correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
- ▶ Mantener actualizada, de forma puntual y permanente, la web [eina.unizar.es](http://eina.unizar.es) en todos sus aspectos (noticias, normativa, procedimientos, ...).
- ▶ 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.
- ▶ Entrega o remisión del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.

### Sobre mejora continua en la atención a los usuarios

- ▶ Potenciar la implementación de procesos on-line para mejorar la atención a los usuarios y reducir la obligatoriedad de gestiones presenciales.
- ▶ Resolver las solicitudes con la mayor celeridad y, en la medida de lo posible, con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.
- ▶ Atender las necesidades de los usuarios internos y externos respecto al uso de los espacios de la EINA para la docencia, la realización de otras actividades de carácter académico, cultural y social, o para eventos diversos.
- ▶ 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.
- ▶ Hacer entrega de los encargos de fotocopias, u otros trabajos de edición e impresión, en el plazo máximo del día laborable siguiente a la fecha de solicitud, cuando no haya sido posible su realización inmediata.
- ▶ Potenciar la organización de cursos y actividades formativas en el Campus Río Ebro/EINA.



### Dónde estamos

**Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)**  
C/ María de Luna, nº 3, 50018 Zaragoza

Conserjería edif. Ada Byron: (+34) 976762333  
Conserjería edif. Betancourt: (+34) 976762188  
Conserjería edif. Torres Quevedo: (+34) 976762032

Dirección: [direina@unizar.es](mailto:direina@unizar.es)  
Secretaría: [seceina@unizar.es](mailto:seceina@unizar.es)



[unizar.es](http://unizar.es)



**Universidad**  
Zaragoza

**CARTA DE SERVICIOS**  
Universidad de Zaragoza

## Escuela de Ingeniería y Arquitectura

[eina.unizar.es](http://eina.unizar.es)



Escuela de  
Ingeniería y Arquitectura  
Universidad Zaragoza





Las **cartas de servicios** son documentos informativos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación y los derechos que asisten a los ciudadanos en relación con ellos.

El objetivo de la publicación de la Carta de Servicios de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura es destacar sus servicios más relevantes haciendo visibles los niveles de calidad ofrecidos en su prestación, según criterios de responsabilidad social y ambiental, con la perspectiva de constituirse en referente de profesionalidad, eficacia y transparencia en el ámbito de la Universidad de Zaragoza y en la sociedad en general.

Mediante la presente carta queremos **dar a conocer los servicios** que prestamos y **los derechos** que asisten a sus usuarios, nuestro **compromiso con la calidad y la mejora continua**, y los mecanismos establecidos para la **participación activa** de todos los colectivos implicados, ofreciendo un instrumento de transparencia y acercamiento a la sociedad.

### Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA) es un centro pionero en prestar servicios de calidad, como lo demuestran la obtención de los certificados del Programa AUDIT (ANECA) y, para la Biblioteca Hypatia, la ISO 9001 y el sello de Excelencia Europea 400 EFQM.

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 distintos procesos necesarios para la consecución de sus fines: los estudios conducentes a los títulos de Grado, Máster Universitario y otras enseñanzas propias de la Escuela.

### Comunicación, colaboración y participación

La EINA facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios tanto para recabar su valoración de los servicios que presta como para fomentar su participación en cuantas iniciativas de mejora se proyecten.

#### Para comunicar y colaborar:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- Cumplimentando el formulario on-line (<https://eina.unizar.es/contacto/>).
- Mediante e\_mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales
- A través de las redes sociales (Facebook, Twitter, Tuenti y LinkedIn),
- Encuestas de opinión a los usuarios internos y externos de sus servicios,
- y los habituales medios de contacto presencial, telefónico y por escrito.

#### Para participar:

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios cuentan con la representación sectorial de todos los usuarios de los servicios de la EINA y promueve la participación de profesionales externos en varios de sus órganos de gobierno y gestión

### Derechos y obligaciones como usuario

#### Derechos

- Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de los documentos presentados o contenidos en ellos.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

#### Deberes

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios, así como mantener el debido respeto a las normas establecidas y al personal que presta servicios en la institución.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, y cuidar y usar debidamente tanto sus bienes, equipos, instalaciones o recintos como los de aquellas entidades que colaboren con ella.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria o del personal de las entidades colaboradoras.

### Principales servicios

- ▶ Información y atención al usuario en todos los temas de su ámbito
- ▶ Registro Auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza
- ▶ Servicios relacionados con la gestión académica (admisión, matrícula, reconocimiento/transferencia de créditos, expedición de documentos, resoluciones, ...)
- ▶ Servicios relacionados con la gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación
- ▶ Servicios relacionados con la gestión económica (ingresos, facturación, proveedores, ...)
- ▶ Servicios relacionados con la gestión de personal (permisos y licencias, tramitación de bajas, control horario, formación, ...)
- ▶ Servicios relacionados con la seguridad y la salud.



### Indicadores para el seguimiento

Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables. Estándar de calidad: 95%

Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables. Estándar de calidad: 95%

Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro. Estándar de calidad: 100%

Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo. Estándar de calidad: 100%

Número de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA. Estándar de calidad: Seguimiento.

Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido. Estándar de calidad: 98%

Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas, distintas de las derivadas de la planificación docente para cada curso académico. Estándar de calidad: Seguimiento.

Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado. Estándar de calidad: 95%

Porcentaje de trabajos entregados en plazo. Estándar de calidad: 100%

Número de participantes en cursos y actividades formativas organizados dentro del Campus Río Ebro/EINA. Estándar de calidad: Seguimiento.