

BOUZ

6-20

Boletín Oficial de la **Universidad de Zaragoza**

16 de junio de 2020



ÍNDICE

<i>I. CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA</i>	440
<i>II. CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS</i>	453
<i>III. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN SAI</i>	472

Las cartas de servicios nacen con la vocación de constituirse como instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios que integran la Universidad de Zaragoza, así como para explicitar los niveles o estándares de calidad que los usuarios pueden esperar en la prestación de aquéllos.

En ese contexto, además de recoger los servicios prestados, las cartas de servicios son instrumentos que posibilitan el avance hacia una administración más eficaz, eficiente y participativa, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones. Por otra parte, se trata de documentos que implican una sistemática en la gestión y contribuyen a la consolidación de una cultura de mejora continua.

En esta publicación se recogen las siguientes cartas aprobadas por Gerencia:

1. Archivo de la Universidad de Zaragoza
2. Inspección General de Servicios
3. Servicio General de Apoyo a la Investigación SAI

I. CARTA DE SERVICIOS DEL ARCHIVO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

1. Introducción

El Archivo de la Universidad de Zaragoza pretende visualizar y destacar los servicios que ofrece a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, teniendo en cuenta los principios de calidad, transparencia y responsabilidad social y ambiental.

El Archivo de la Universidad se ubica en dos sedes: Campus San Francisco (Archivo Central y dirección) y Edificio Paraninfo (Archivo Histórico).

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

El Archivo de la Universidad de Zaragoza es la unidad responsable de organizar, proteger, custodiar, dar acceso y difundir el patrimonio documental universitario, mediante una oferta de servicios y recursos para apoyar la docencia, la investigación, la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, satisfacer las necesidades de información y salvaguardar la memoria histórica de la institución en cualquier tipo de soporte documental.

2.2. Visión

El Archivo Universitario debe implantar y mantener un sistema corporativo e integral de gestión de documentos único y formar parte de la política de gestión documental de la Universidad de Zaragoza estableciendo procedimientos, sistemas, normas y buenas prácticas referidas a la gestión de documentos tanto electrónicos como analógicos, durante todo el ciclo de vida de los mismos, incluyendo su diseño, producción, gestión, preservación y conservación.

Ha de convertirse en una unidad básica de información que contribuya a mejorar la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa, incorporando mecanismos de mejora continua y evaluación de procesos y alineada con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- generando nuevos conocimientos en su apoyo a la investigación (objetivo 4)
- apoyando la igualdad de género a través de acciones de difusión (exposiciones, tuits, etc.) que den a conocer la presencia de las mujeres en la Universidad (acceso a los estudios universitarios, trabajo académico e investigador, puestos en la administración...) (objetivo 5)
- promoviendo el reciclaje, la reducción de uso del papel y la reutilización de materiales que favorezcan la economía circular (objetivo 12)
- desempeñando un rol significativo en el acceso, la información y el conocimiento sobre cambio climático, en especial a través de las tesis doctorales que custodia (objetivo 13)
- garantizando la preservación y el acceso a la cultura y el patrimonio universitario (objetivo 16)
- formando parte de una red global de instituciones (Conferencia de Archivos Universitarios, Consejo Internacional de Archivos, etc.) basadas en la comunidad dispuestas a apoyar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional, y como un recurso para mejorar la toma de decisiones (objetivo 17).

Para ello debe consolidar una plantilla adecuada y garantizar su formación. El Archivo Universitario debe favorecer la difusión y acceso del patrimonio documental, como fuente para la investigación y generación del conocimiento, contando con instalaciones adecuadas que favorezcan la conservación del patrimonio documental universitario.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Archivo de la Universidad de Zaragoza nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- a) Mejora continua, para ofrecer servicios de calidad.
 - Responsabilidad y ética en la ejecución de las funciones y tareas encomendadas.
 - Compromiso con el usuario, tanto interno como externo.
 - Transparencia en nuestra gestión.
 - Cooperación y trabajo colaborativo.
 - Colaboración en la consecución de los ODS.

Con la publicación de esta Carta de Servicios queremos:

- Dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general los servicios que prestamos y los compromisos de calidad que asumimos en relación a los mismos.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Archivo de la Universidad de Zaragoza.

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Ana Isabel Gascón Pascual, Directora del Archivo de la Universidad de Zaragoza

4. Información de contacto

a) Dirección postal:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario. Edificio Servicios Centrales, planta baja.
C/Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza

Archivo Histórico. Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4, 50005, Zaragoza.

b) Teléfonos:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: (+34) 876 55 3015, (+34) 876 55 3014

Archivo Histórico: (+34) 876 55 4736, (+34) 876 55 4778

c) Correos electrónicos:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: auz@unizar.es

Archivo Histórico: ahuz@unizar.es

d) Página web: <http://archivouniversitario.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://transviasdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.

- Líneas de autobuses urbanos: 21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. En la página web de <https://www.urbanosdezaragoza.es/> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.

Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus de Plaza de San Francisco y en el Campus Paraíso. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.

f) Horario, medios y lugares de atención al público:

Horario

- Periodo lectivo: de lunes a viernes de **8:00 a 15:00**.
- Periodo no lectivo: de lunes a viernes de **8:00 a 14:00**.

Además de las festividades establecidas en el calendario académico, el Archivo permanecerá cerrado en los periodos sujetos a las medidas de ahorro energético que se establezcan cada año en la Universidad de Zaragoza para Navidad, Semana Santa y verano.

Medios

- Atención presencial:
 - Archivo Central
 - Archivo Histórico
- Atención telefónica:
 - (+34) 876 553 014, 876 553 015 (Central)
 - (+34) 876 554736 (Histórico)
- Correo electrónico:
 - aуз@unizar.es (Archivo Central y Dirección)
 - ahuz@unizar.es (Archivo Histórico)

Lugares

- Edificio Servicios Centrales (Archivo Central)
- Edificio Paraninfo (Archivo Histórico)

g) Mapa de localización:

Archivo Central y Dirección del Archivo Universitario: Edificio Servicios Centrales, planta baja.
C/Pedro Cerbuna 12, 50009, Zaragoza



Archivo Histórico: Edificio Paraninfo. Plaza Paraíso, 4, 50005, Zaragoza.



5. Relación de los servicios prestados

- Recepción y custodia de la documentación producida y recibida por la Universidad.
- Consulta de documentos en Sala.
- Préstamo de documentos a las unidades administrativas de la Universidad.
- Préstamos externos a otras universidades u otras instituciones, para fines culturales, de tutela, inspección, etc.
- Reproducción de documentos.
- Acceso Web al catálogo del Archivo de la Universidad.
- Consulta del fondo de la Biblioteca Auxiliar del Archivo.
- Formación y asesoramiento a usuarios.
- Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios.
- Referencia sobre otros archivos y fuentes documentales universitarias.
- Atención al usuario mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones.

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 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

Normativa General

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 (arts. 18.1, 18.4, 20, 44, 46, 105b) (BOE nº 311, de 29/12/78).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE nº 307, de 24/12/2001).
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236, de 2/10/15).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE nº 236, de 2/10/15).

Archivos y patrimonio documental

- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español (arts. 48 a 66 y 75 a 79) (BOE nº 155, de 29/06/1985).
- Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1986 (BOE nº 24, de 28/01/1986).
- Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español (BOE nº 52, de 02/02/1994).
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, por el que se regula la conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original (BOE nº 274, de 15/11/2002).
- Real Decreto 1401/2007, de 29 de octubre, por el que se regula la composición, funcionamiento y competencias de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos (BOE nº 267, de 7/11/2007).
- Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso (BOE nº 284, de 25/11/2011).

Acceso a la información y protección de datos

- Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección civil del derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (BOE nº 115, de 14/05/1982).
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (BOE nº 294, de 6/12/2018).
- Ley 12/1989, de 12 de mayo, sobre la Función Estadística Pública (BOE nº 112, de 11/05/1989).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno (BOE nº 295, de 10/12/2013).

- Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público (BOE nº 164, de 10/07/2015).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE nº 17, de 17/01/ 2007).

Propiedad intelectual

- Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al derecho español de la Directiva 96/9/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos (BOE nº 57, 07/03/1998).
- Ley 21/2014, de 4 de noviembre, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, y la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil (BOE nº 268, de 5/11/2014).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de propiedad intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (BOE nº 97, de 22/04/1996).
- Real Decreto 114/2000, de 28 de enero, por la que se crea y se regula la Comisión Interministerial para actuar contra las actividades que vulneran los derechos de la propiedad intelectual e industrial (BOE nº 33, 08/02/2000).

Normativa Autonómica

- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón (BOE nº 97, de 23/04/2007).
- Ley 6/1986, de 28 de noviembre, de Archivos de Aragón (BOA nº 120, de 01/12/1986, BOE nº 301, de 17/12/1986). Modificada por la Ley 2/2014, de 23 de enero, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón (BOA nº 17, de 25/01/2014, «BOE nº 37, de 12/02/2014).
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés (BOA nº 36, de 29/03/1999, BOA nº 88, de 13/04/1999).
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón (BOA nº 68, de 10/04/2015, BOE nº 115, de 14/05/2015).
- Decreto 34/1987, de 1 de abril, de desarrollo parcial de la Ley de Archivos de Aragón (BOA nº 42, de 13/04/1987).

Normativa de la Universidad de Zaragoza

- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 8, de 19/01/2004) modificados por Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón (BOA nº 35, de 18/02/2011).
- Resolución de 15 de enero de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se deroga la Normativa propia de la Universidad de Zaragoza en materia de protección de datos de carácter personal (BOA nº 31 de 14/02/2019).

- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento del Archivo Universitario de la Universidad de Zaragoza (BOUZ nº 3/07, 18/04/2007).
- Acuerdo de 20 de diciembre de 2013 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza relativo al Reglamento sobre Tesis Doctorales.

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden presentar sus sugerencias, quejas y reclamaciones sobre los servicios ofrecidos por el Archivo de la Universidad de Zaragoza:

- b) Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en:
- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
 - El Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).
- c) En el Archivo de la Universidad de Zaragoza:
- Presencialmente, a través de los impresos normalizados que se encuentran a disposición de los interesados en las dependencias del Archivo, CIU, Conserjerías, etc.
 - Electrónicamente, a través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU.
 - Electrónicamente, mediante nuestras direcciones electrónicas institucionales: auz@unizar.es y ahuz@unizar.es
 - A través de cualquier otro canal de comunicación que estimen oportuno.

La resolución de las quejas, sugerencias y reclamaciones le serán notificadas al usuario en el plazo máximo de 20 días, desde la recepción de la solicitud y por el mismo canal utilizado por él o por el que indique.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras de conformidad con el calendario de transferencias
- Facilitar los préstamos externos a otras instituciones para fines culturales, etc. en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud.

- Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.
- Proporcionar acceso al catálogo en línea del Archivo.
- Realizar las sesiones formativas a las oficinas y alumnos de grado, al menos una vez al año.
- Llevar a cabo acciones de difusión, apoyando en especial aquellas que fomenten la igualdad de géneros.
- Formar parte de una red global de instituciones (Conferencia de Archivos Universitarios, Consejo Internacional de Archivos, etc.) basadas en la comunidad dispuestas a apoyar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional, y como un recurso para mejorar la toma de decisiones.
- Resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Recepción y custodia de la documentación producida y recibida por la Universidad.	Oficinas productoras	Recoger anualmente la documentación de las unidades administrativas productoras de conformidad con el calendario de transferencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de documentación descrita sobre la ingresada. 	Anual	>95%	Responsable: Directora Medición: Calendario de transferencias Herramienta de gestión del Archivo
Préstamos externos a otras universidades u otras instituciones, para fines culturales, de tutela, inspección, etc.	Usuarios externos (Instituciones)	Facilitar los préstamos externos en el plazo máximo de 10 días, desde la recepción de la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de préstamos externos a otras instituciones para fines culturales servidos en el plazo establecido, desde la solicitud. 	Anual	>80%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel
Reproducción de documentos.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Entregar los documentos reproducidos en un plazo máximo de 2 días hábiles, desde la recepción de la solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de copias servidas en el plazo establecido, desde la recepción de la solicitud. 	Anual	>90%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel
Acceso Web al catálogo del Archivo de la Universidad.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Proporcionar acceso al catálogo.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de incidencias de acceso al catálogo en línea. 	Anual	<5%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja Excel
Formación y asesoramiento a usuarios.	Usuarios de la comunidad universitaria	Realizar sesiones formativas a las oficinas y alumnos de grado, al menos una vez al año.	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción en las encuestas de las sesiones formativas. 	Anual	Media igual o mayor a 8 puntos sobre 10	Responsable: El profesor Medición: Encuesta de evaluación

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Información y difusión de los fondos documentales y servicios propios.	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Llevar a cabo acciones de difusión, apoyando en especial aquellas que fomenten la igualdad de géneros.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones (visitas guiadas, exposiciones) de difusión de los fondos documentales y servicios realizadas anualmente. • Número de publicaciones en Facebook. • Número de tuits • Número de acciones anuales realizadas para fomentar la igualdad de géneros. 	Anual	2 acciones 20 publicaciones 50 tuits 1 acción	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel
Formar parte de una red global de instituciones	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Trabajar colaborativamente para fomentar planes de desarrollo nacional a nivel local y nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de proyectos colaborativos con instituciones. 	Anual	2 proyectos	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel
Atención al usuario mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones	Usuarios de la comunidad universitaria y usuarios externos	Resolver las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a los servicios ofertados por el Archivo en el plazo máximo de 2 días, desde la recepción de la solicitud en el Archivo.	Porcentaje de sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios en relación con los servicios ofertados por el Archivo, resueltas antes del plazo establecido, desde la recepción de la solicitud.	Anual	>95%	Responsable: Directora Medición: A través de una hoja excel

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El Archivo de la Universidad de Zaragoza dispone de los siguientes mecanismos para difusión de su carta de servicios y evaluación de sus compromisos

1. Comunicación interna

- a) Reuniones de presentación al personal del Archivo de la Universidad
- b) Envío del tríptico informativo de la Carta de Servicios por email a las oficinas y unidades relacionadas
- b) Publicación en la web del Archivo de la Universidad de la Carta de Servicios y el tríptico informativo
- c) Publicación en el Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza (iUNIZAR) de la Carta de Servicios una vez aprobada

2. Comunicación externa

- a) Envío de trípticos por correo electrónico a instituciones externas e investigadores relacionados con el Archivo de la Universidad
- b) Publicación en la web del Archivo de la Universidad de la Carta de Servicios y el tríptico informativo
- c) Impresión de folletos en papel para facilitar a los usuarios externos

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

En el caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en nuestra carta de servicios, así como en el caso de haber recibido quejas o sugerencias, el Archivo actuará del siguiente modo:

- Valoración del incumplimiento, queja o sugerencia por el responsable del Servicio
- Responder al usuario en un plazo máximo de 3 días, recabando su opinión sobre la posible mejora del servicio recibido

En caso de incumplimiento reiterativo de alguno de los compromisos, valorar en el grupo encargado de la Carta de Servicios, las causas que lo motivan y las acciones de mejora para solucionarlo o replanteamiento, bien del compromiso o de los indicadores inicialmente previstos

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

El procedimiento y medios para la presentación de sugerencias y quejas son los señalados en el apartado 8, *Formas de participación del usuario*, de esta carta de servicios.

- a) Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en:
- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
 - El Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).
- b) En el Archivo de la Universidad de Zaragoza:
- Presencialmente, a través de los impresos normalizados que se encuentran a disposición de los interesados en las dependencias del Archivo, CIU, Conserjerías, etc.
 - Electrónicamente, a través del [formulario](#) disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU.
 - Electrónicamente, mediante nuestras direcciones electrónicas institucionales: auz@unizar.es y ahuz@unizar.es
 - A través de cualquier otro canal de comunicación que estimen oportuno.

II CARTA DE SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Universidad de Zaragoza, por Acuerdo de 5 de diciembre de 2018 del Consejo de Gobierno, ha puesto en marcha la Inspección General de Servicios (IGS) con el objetivo de dar respuesta al nuevo paradigma de una administración orientada al logro efectivo de sus fines, transparente, eficaz, eficiente, que rinda cuentas, y superando el anterior modelo de inspección, más burocrático y jerarquizado.

Esta evolución ha conllevado la asignación de un conjunto de funciones a la IGS que posibiliten avanzar en ese modelo de Universidad. Las principales funciones asignadas, según el artículo 4 de su Reglamento, son:

- Calidad y mejora del servicio público de educación superior
- Innovación y prospectiva de las actividades, programas y servicios realizados por la Universidad de Zaragoza
- Inspección, a través del seguimiento y control del funcionamiento y actuaciones de sus estructuras universitarias, unidades y servicios, incluidas las del personal a su servicio y los estudiantes

Esta evolución de la filosofía es posible al trascender el tradicional enfoque de la inspección como un mero seguimiento y control del funcionamiento o de las actuaciones, incorporando en su función no solo la detección de problemas o errores si no también la búsqueda activa de soluciones o mejoras, acompañando a los Servicios en su implementación. Una universidad que debe formar a las nuevas generaciones debe tener una visión prospectiva que le permita conocer los retos y las demandas del futuro con la que desarrollar políticas activas de Calidad. Empleando los mecanismos de inspección podrá identificar las dificultades de la administración para aunar estas políticas con el desarrollo efectivo de las mismas y aplicar la gestión de la innovación para salvar los obstáculos y conseguir erigirse como un centro de investigación y formación de referencia.

La Inspección de Servicios de la Universidad de Zaragoza crea así un círculo virtuoso entre la Calidad, la Inspección, la Innovación y la Prospectiva. Competencias que ya estaban asignadas a otras unidades pero que cobran ahora más relevancia y protagonismo.

Cabe señalar que la Inspección de Servicios de la Universidad de Zaragoza integra a las anteriores unidades **de Planificación y Organización Docente** y **de Calidad y Racionalización**, tanto su personal como sus competencias.

2. Objetivos y fines de la Inspección General de Servicios

La Inspección General de Servicios nace con la finalidad de aunar en un único órgano las competencias de las áreas de Calidad y Mejora, Innovación y Prospectiva e Inspección para garantizar una mejor coordinación y funcionamiento, e impulsar los objetivos estratégicos de la Universidad de Zaragoza y los procesos de gestión de la innovación y mejora. Una meta que contempla los siguientes objetivos:

- Modernizar y mejorar el servicio público de educación superior, los procedimientos de actuación administrativa y los métodos y procedimientos de trabajo.
- Contribuir a la eficacia, eficiencia y calidad de las titulaciones y de los servicios de la Universidad de Zaragoza y en la utilización de los recursos públicos.
- Realizar diagnósticos que contribuyan a prever situaciones futuras o la adopción de medidas de perfeccionamiento o correctoras.
- Dar soporte a un instrumento básico para el seguimiento de la implantación de los procesos de innovación y mejora a través de su seguimiento y comprobación de conformidad con los objetivos estratégicos y programas operativos destinados a la evaluación y mejora continuas.
- Asumir funciones de cooperación, asistencia y asesoramiento a diferentes órganos unipersonales y unidades organizativas y funcionales en el marco de su competencia.
- Colaborar en el marco del sistema interno de la calidad de las titulaciones y la ordenación docente con directores de centro, departamento y demás responsables de la calidad.

2.1. Misión

La Inspección General de Servicios es el órgano estratégico especializado de la Universidad de Zaragoza responsable de la inspección, la calidad y mejora del servicio público de educación superior y la innovación y prospectiva de las actividades, programas y servicios que en ella se desarrollan.

Su competencia se extiende a todas las estructuras universitarias, así como a la actividad docente, investigadora y de gestión, ejerciendo sus funciones respecto de todo el personal a su servicio y de sus estudiantes.

La Inspección General de Servicios asume las políticas y acciones de la Universidad de Zaragoza para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello establecerá su propia estrategia de trabajo, atendiendo de forma particular los objetivos relacionados con:

- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos (ODS 4)
- Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ODS 8)
- Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación (ODS 9)
- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles (ODS 11)
- Impulsar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades (ODS 12)
- Desarrollar instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles (ODS 16)

2.2. Visión

La Inspección General de Servicios tiene el objetivo de constituirse como un servicio estratégico de la Universidad de Zaragoza en el ámbito de la calidad y la mejora continua en los servicios, la gestión y los procesos, a través de la evaluación, la innovación y la inspección, convirtiéndose en un referente

de profesionalidad y eficacia y un apoyo para todas sus estructuras, proporcionando a los órganos de gobierno información consolidada para la toma de decisiones.

Pretende lograrlo a través de un sistema y unos métodos de trabajo caracterizados por la responsabilidad, la objetividad e imparcialidad, la transparencia, la rendición de cuentas, así como el fomento de la innovación y la mejora, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Consejo de Gobierno.

De este modo quiere contribuir a que la Universidad de Zaragoza sea una institución de excelencia y un referente en el ámbito del Espacio Europeo de Educación Superior, con una presencia significativa en los foros nacionales relativos a la calidad y la inspección de los servicios universitarios.

2.3 Valores

Para el cumplimiento de sus fines, la IGS actuará con total independencia y autonomía funcional respecto de cualquier estructura de la Universidad de Zaragoza, sus órganos colegiados o unipersonales y de su personal docente e investigador y de administración y servicios. En esta actuación, tanto el personal de la Inspección General de Servicios como aquel que ocasionalmente pueda colaborar en el ejercicio de las funciones de la IGS, desarrollará sus funciones con sujeción a los principios de legalidad; eficacia; profesionalidad; integridad y responsabilidad; objetividad, neutralidad e imparcialidad y eficiencia.

Asimismo, estará sujeto a las reglas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad respecto de los asuntos que conozca por razón de su puesto o función y de los datos, informes o antecedentes a los que tenga acceso durante el desempeño de sus funciones.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Inspección General de Servicios.
- b) La responsable de la Carta de Servicios es la Directora de la Inspección General de Servicios. El grupo de trabajo para la elaboración de la carta está constituido por todos los miembros de las tres áreas que estructuran la IGS.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal: Edificio Interfacultades. 2ª y 3ª Planta. Campus Universitario. C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza
- b) Teléfonos: Inspección (+34 876 553 567); Innovación y Prospectiva (+ 34 876 553 110); Calidad y Mejora (+ 34 876 553 085), Directora (+34 976 762 225)
- c) Correos electrónicos:
 - Inspección General de Servicios igs@unizar.es
 - Área de Inspección inspeccion@unizar.es
 - Área de Innovación y Prospectiva uzinnova@unizar.es
 - Área de Calidad y Mejora uzcalidad@unizar.es
- d) Página web: <https://inspecciongeneral.unizar.es/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2

Tranvía: parada en plaza San Francisco

f) Horario y lugares de atención al público. De 8 a 15 horas en los despachos de la 2ª y 3ª Planta del Edificio Interfacultades.

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

De carácter general

- Elaborar los informes y estudios que los órganos de gobierno universitario le soliciten en cualquiera de sus ámbitos de actividad.
- Proporcionar al Consejo de Dirección de la Universidad de Zaragoza información para desarrollar la estrategia general de la Universidad de Zaragoza.
- Asesorar al Rector y al Consejo de Dirección en materias de su competencia.

Área de Inspección

- Supervisar el funcionamiento y las actividades de las diferentes estructuras comprendidas en su ámbito de actuación y su adecuación al ordenamiento jurídico, así como el seguimiento y comprobación de la gestión de los programas, estructuras, procesos, procedimientos y recursos personales y materiales, de conformidad con la planificación que se realice y los principios de eficacia y eficiencia.

- Seguimiento y comprobación de cumplimiento de las obligaciones del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios; así como de los deberes éticos recogidos en los códigos de conducta establecidos por la Universidad de Zaragoza, incluida su difusión.
- Proponer a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas por incumplimientos de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones de los estudiantes en el marco de la convivencia y disciplina académicas.
- Instrucción, en su caso, de los expedientes informativos y de los disciplinarios en aquellos supuestos en que pudiera concurrir responsabilidad de los empleados públicos y/o de los estudiantes de la Universidad de Zaragoza. Tramitará, también, los expedientes de información reservada que se le encomienden.
- Mediación en las controversias y conflictos de la comunidad universitaria derivados de la convivencia académica y en aquellos otros supuestos que sea posible la terminación convencional del procedimiento.
- Colaborar a requerimiento de la Comisión de Garantía de la Titulación en el seguimiento del cumplimiento de las respectivas Guías Docentes, así como del Plan Anual de Innovación y Mejora de la titulación.
- Colaborar a requerimiento de los Decanos, Directores de Centro y de Departamento en el seguimiento y control del plan de ordenación docente, el encargo docente asignado al personal docente e investigador, el cumplimiento de sus tareas docentes, tutoriales y asistenciales a los estudiantes y su desarrollo en los horarios y espacios asignados.
- Elaboración de informes, estudios y trabajos que, en el marco de las competencias de la IGS y de su función inspectora, le sean encomendadas por su Director.
- Prestar su colaboración, asistencia y asesoramiento en materias objeto de su competencia, a instancia de los responsables de centros, departamentos, institutos, órganos, servicios, unidades organizativas y funcionales y demás estructuras universitarias, para garantizar un eficaz ejercicio de las competencias y el efectivo cumplimiento de las normas que regulan el funcionamiento del órgano solicitante. Igualmente, podrá recabar de dichos responsables la información que considere necesaria.
- Tramitar las solicitudes de información por la falta de respuesta ante quejas previamente presentadas a cualquier órgano, unidad, servicio o estructura de la Universidad de Zaragoza y formular la propuesta que corresponda. Se excluyen de esta tramitación las quejas sujetas al procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y alegaciones para la mejora del título del sistema interno de gestión de calidad de las titulaciones.

Área de Calidad y Mejora:

Calidad de las titulaciones y centros universitarios

- Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de evaluación, certificación, acreditación o seguimiento en los que participe la universidad, sus centros o titulaciones.

- Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico a los agentes del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones oficiales y centros universitarios.

Calidad de los servicios universitarios

- Colaborar, con los órganos responsables de aprobación del Plan de Calidad de los Servicios, así como en su desarrollo y ejecución.
- Garantizar la ejecución y coordinación de las acciones de su competencia derivadas de la realización de la autoevaluación y elaboración de Planes de Mejora de cualquier unidad organizativa de la Universidad de Zaragoza derivadas la puesta en marcha de del plan de calidad de los servicios.
- Ofrecer apoyo técnico en la elaboración y actualización de herramientas básicas de gestión de la calidad (cartas de servicios, manuales de procedimientos...)
- Diseñar, implantar y revisar un Sistema de Garantía Interna de Calidad que sirva de referencia a los servicios y unidades de la Universidad de Zaragoza.
- Colaborar en el asesoramiento y apoyo en los procesos de evaluación de la calidad de los servicios que se desarrollarán a través de la autoevaluación, y la puesta en marcha de planes de mejora.
- Dar apoyo y soporte a la evaluación externa realizada por la IGS con la finalidad de identificar áreas de mejora orientadas a la mejora continua.
- Impulsar el sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones como medio para progresar en la calidad y mejora de los servicios.

Formación y difusión en materia de calidad

- Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.
- Informar a las unidades, servicios y grupos de trabajo en todos los temas relacionados con la calidad.
- Promover y difundir la cultura de la calidad y buenas prácticas en gestión entre la comunidad universitaria.
- Información, formación y asesoramiento a los grupos de trabajo implicados en procesos relacionados con la calidad.
- Difundir nuestras actuaciones participando en diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
- Mejorar los conocimientos y habilidades del personal del Área de Calidad y Mejora, para ofrecer un mejor servicio.

Medidas de percepción

- Coordinar los procesos de realización de encuestas y estudios que permitan conocer los niveles de satisfacción de los grupos de interés de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones, centros y servicios de la Universidad de Zaragoza.

- Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma de encuestas on-line atenea.unizar.es de la Universidad.
- Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web <https://encuestas.unizar.es/> y <https://estudios.unizar.es/>

Racionalización

- Emitir informe técnico de las propuestas de creación, modificación o supresión de la relación de puestos de trabajo del personal de administración y servicios
- Analizar la racionalización, idoneidad y operatividad de las estructuras, órganos o servicios de la Universidad en relación con la estructura administrativa, los recursos, procesos, procedimientos y sistemas de trabajo.

Área de Innovación y Prospectiva

- Poner en marcha iniciativas innovadoras además de ayudar o colaborar con proyectos de este carácter que se desplieguen en la institución.

Gestión de la información

- Coordinación funcional de la aplicación informática para la analítica de datos SEGEDA (DATUZ), que sirve para satisfacer las necesidades de información, tanto internas como externas, en la Universidad de Zaragoza.
- Atender las peticiones de información de unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ además de prestar formación para facilitar la autonomía en la extracción de datos de la parte pública de esta herramienta.
- Gestionar las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.
- Coordinación técnica del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) gestionado por el Ministerio de Educación.
- Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.
- Asegurar la validación que garantice la integración, fiabilidad y representatividad de la información proveniente de las diferentes áreas de actividad de la Universidad que pueda contrastarse contra la aplicación DATUZ.
- Diseño de la estructura del portal de Transparencia de la Universidad de Zaragoza para que responda a las necesidades demandadas por la Comisión de Transparencia, así como de asesorar a dicha comisión sobre el contenido de dicho espacio para garantizar su utilidad y funcionalidad. Además, deberá coordinar a los distintos responsables de las informaciones publicadas en él para ajustar el contenido a la legislación vigente.

- Trabajar en el mantenimiento y la promoción de la publicidad activa exigida por ley con el fin de garantizar la transparencia de la Universidad de Zaragoza, así como cualquier otra información que la institución pueda considerar de interés para el ciudadano.

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 comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana 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.

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- 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 33/1986, de 10 de enero, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 8, de 19 de enero).
- Convenio Colectivo del personal laboral de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 7 de julio de 2000, de la Dirección General de Trabajo (BOA nº 86, de 19 de julio de 2000).
- Pacto del personal funcionario de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 28 de julio de 2000 de la Universidad de Zaragoza (BOA nº 95, de 9 de agosto de 2000).
- I Convenio Colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza. Resolución de 23 de junio de 2006, de la Dirección General de Trabajo y Migraciones (BOA nº 74, de 30 de junio de 2006).
- Acuerdo de 5 de diciembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza.
- http://www.unizar.es/vr_profesorado/pod/elaboracion/documentos.htm (relación de normativas internas del Plan de Ordenación Docente).

8. Formas de participación del usuario

El usuario podrá participar en la mejora y diagnóstico del servicio a través de fórmulas colaborativas como los grupos de trabajo o los círculos de calidad, o bien a través de mecanismos de comunicación directa, empleando los canales habilitados para ello. El Servicio detallará en su página web distintas opciones para canalizar la voluntad de colaboración y participación de los usuarios incluyendo los sistemas más tradicionales como los buzones de quejas y sugerencias, el correo electrónico y el contacto telefónico o presencial.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Generales IGS

- **Garantía de profesionalidad.** El personal de la IGS se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio. Para esta finalidad todo su personal recibirá un número mínimo de 15 horas anuales de formación.
- **Garantía de un servicio de calidad.** La IGS se compromete a orientar la prestación de sus servicios para conseguir que el 90 % de sus clientes y personas usuarias manifiesten un grado alto de satisfacción en la valoración global del Servicio.
- **Garantía por la mejora continua de los procesos y servicios prestados.** La IGS se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora. Igualmente, se compromete a aplicar una acción de mejora anual por cada proceso que realiza la unidad.
- **Garantía por un servicio próximo a los clientes y personas usuarias.** La IGS se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web. Asimismo, se compromete a impulsar la participación mediante la realización de al menos dos sesiones participativas anuales con personas usuarias representativas.
- **Garantía de un servicio orientado a la obtención de resultados.** La IGS se compromete a establecer sus objetivos en su Plan Anual alcanzando un nivel de cumplimiento del 100%.
- **Garantía de confidencialidad.** Garantía de la más estricta privacidad y confidencialidad sobre la documentación y la información de carácter personal derivada de las actuaciones de la Inspección General de servicios, que además estará sujeta a reserva por parte de todo el personal que la integra.

Compromisos del Área de Calidad y Mejora

Compromisos relacionados con el soporte técnico y asesoramiento en el ámbito de los procesos de medición, seguimiento y análisis de la satisfacción de los clientes y personas usuarias internas y externas, grupos de interés, así como de las personas de la Universidad.

- Elaborar un informe semestral y otro anual sobre las campañas de encuesta, incluyendo propuestas de mejora tras valorar la experiencia, las incidencias habidas y las sugerencias recibidas.
- Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.
- Dar la difusión necesaria a los resultados de las encuestas con objeto de obtener el *feedback* necesario con los distintos grupos de interés.

Compromisos relacionados con el ofrecimiento de formación, apoyo y asesoramiento técnico-metodológico en calidad y excelencia a los Servicios, Unidades, Centros y otras estructuras, así como a los Órganos de la Universidad de Zaragoza.

- Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.
- Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad.
- Obtener un alto grado de satisfacción por la formación recibida.

- Dar respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de Plan General de Calidad

Compromisos relacionados con la calidad de las titulaciones y los servicios

- Elaborar un informe cada curso académico respecto a la calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario.
- Mantener actualizada la información en la página web sobre los documentos del Sistema de Garantía Interna de la Calidad, de modo que sirvan de apoyo a los diferentes procesos de acreditación.
- Elaborar y mantener actualizadas las guías de apoyo a los usuarios y los documentos de preguntas frecuentes relacionados con los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones y centros, realizando revisiones al menos anualmente (indicador: nº documentos actualizados)
- Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los responsables y comisiones de calidad de centros.
- Celebración de reuniones informativas y de apoyo técnico con las distintas Unidades y Servicios

Compromisos relacionados con Área de Innovación y Prospectiva:

- Trabajar en la ampliación del servicio de DATUZ integrando nuevos ámbitos que permitan una mayor explotación y un mejor conocimiento de la institución.
- El Área de Innovación y Prospectiva se compromete a mantener un buen nivel en la atención al usuario proporcionando los datos o la información solicitada por los organismos oficiales antes de vencer el plazo establecido al efecto. Cuando esta involucre a agentes internos o externos, el Área trabajará para la coordinación de estos para lograr el objetivo. Asimismo, se dará respuesta en un plazo no superior a siete días laborales desde el día siguiente a la fecha del registro de entrada, de toda solicitud interna o externa tramitada, siempre que existan recursos disponibles
- Revisar y analizar las gestiones realizadas con organismos o entes evaluadores externos para informar a los responsables de vías que permitan la mejora de la posición de la Universidad en las valoraciones.
- Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.

Compromisos relacionados con el Área de Inspección

- Realizar la instrucción de expedientes informativos e informaciones reservadas encomendadas.
- Instruir los expedientes disciplinarios encomendados.
- Realizar la mediación encomendada en caso de conflicto.
- Comprobar el cumplimiento de las guías docentes y del Plan Anual de Innovación y Mejora de la titulación, cuando sea requerido.
- Realizar el seguimiento del POD.
- Realizar funciones de cooperación, asistencia y asesoramiento, cuando sean requeridos.
- Tramitar solicitudes de información por falta de respuesta ante quejas.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de los compromisos de calidad se medirá con los indicadores que se señalan a continuación:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Gobierno • Responsables universitarios • Responsables titulaciones • PDI, PAS y estudiantado 	Elaborar un informe semestral y otro anual sobre las campañas de encuesta.	Informe semestral publicado antes fin mes febrero. Informe anual publicado antes fin mes noviembre.	Anual.	Evacuar informes en el plazo previsto.	Responsable: Técnico de Calidad.
Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma de encuestas on-line atenea.unizar.es de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Gobierno • Responsables universitarios 	Dar respuesta que se valore como satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico relacionadas con las encuestas y otros sistemas de medición.	Grado de satisfacción en marcha de nuevas encuestas o funcionalidades.	Anual.	Obtener una media de $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Responsable: Subdirector ACM. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Elaborar y publicar informes de resultados de encuestas en la página web.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de Gobierno • Responsables universitarios • Responsables titulaciones • PDI, PAS y estudiantado 	Dar la difusión necesaria a los resultados de las encuestas con objeto de obtener el <i>feedback</i> necesario con	Nº acciones realizadas.	Anual.	≥ 5 acciones/año.	Responsable: Subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.
Promover y difundir la cultura de la calidad y buenas prácticas en gestión entre la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria 	Promover la cultura de la calidad y la excelencia en la Universidad.	Número de acciones de difusión.	Anual.	≥ 3 acciones/año.	Responsable: subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.	• Comunidad universitaria	Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación para la implantación de la calidad en la Universidad.	Número de acciones formativas.	Anual.	≥1 acción/año.	Responsable: subdirector ACM. Recuento a fecha 31/12.
Diseñar una propuesta formativa anual sobre calidad.	• Comunidad universitaria	Obtener un alto grado de satisfacción con las acciones formativas.	Satisfacción de los destinatarios de las acciones formativas.	En cada curso.	≥90% de los destinatarios califican con ≥3,75 puntos sobre 5.	Responsable: monitor de cada curso. Según encuestas de satisfacción de la Sección de Formación, cumplimentadas tras el curso.
Información, formación y asesoramiento a los grupos de trabajo implicados en procesos relacionados con la Calidad.	• Comunidad universitaria	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento técnico-metodológico en la implantación y seguimiento de Plan General de Calidad.	Satisfacción de los destinatarios.	Anual.	Calificación media ≥3,75 puntos sobre 5.	Responsable: subdirector ACM. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de Evaluación, Certificación, Acreditación o Seguimiento en los que participe la Universidad, sus centros o titulaciones.	• Consejo de Dirección • Consejo Social • Agentes del SGIC de titulaciones y centros • Comunidad Universitaria • Sociedad	Elaborar un informe cada curso académico respecto a la calidad de las titulaciones de Grado, Máster Universitario.	Informe realizado (si/no).	Anual.	Elaborar los informes en el primer trimestre del año siguiente al curso académico finalizado.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.
	• PDI • PAS • ACPUA • Evaluadores externos • Agentes del SGIC de titulaciones y centros	Mantener actualizada la información en la página web sobre los documentos del SGIC de titulaciones, centros y servicios, de modo que sirvan de apoyo a los diferentes procesos de acreditación.	Nº documentos actualizados.	Anual.	Al menos una revisión/actualización anual.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Coordinar, promover y ofrecer apoyo técnico a los agentes del SGIC de las titulaciones oficiales y centros universitarios.	• Agentes del SGIC de titulaciones y centros	Elaborar y mantener actualizadas las guías de apoyo a los usuarios y los documentos de preguntas frecuentes relacionados con los procesos de seguimiento y acreditación de titulaciones y centros.	Nº revisiones realizadas.	Anual.	Al menos una revisión / actualización anual.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora.
	• Responsables de calidad de los Títulos y de los Centros	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los responsables y comisiones de calidad de centros.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Anual.	Nivel de satisfacción \geq 3,75 puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Ofrecer apoyo técnico en la elaboración y actualización de herramientas básicas de gestión de la calidad (cartas de servicios, manuales de procedimientos...).	• Servicios/Unidades de la UZ	Celebración de reuniones informativas y de apoyo técnico con las distintas Unidades y Servicios.	Nivel de satisfacción con la información recibida.	Anual.	Nivel de satisfacción \geq 3,75 puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Responsable: Técnico del Área de calidad y mejora. Según encuestas de satisfacción a los usuarios.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Instrucción de expedientes informativos / informaciones reservadas y tramitación de expedientes disciplinarios.	<ul style="list-style-type: none"> • PDI • PAS • Estudiantado 	Instruir expedientes solicitados.	Nº expedientes (informativos, informaciones reservadas o expedientes disciplinarios) tramitados respecto a los	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitados y tramitados.
Mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • PDI • PAS • Estudiantado 	Realizar resolución negociada por mediación en conflicto planteado.	Nº mediaciones realizadas respecto a las solicitadas.	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitados y tramitados.
Cumplimiento guías docentes y P.A.I.M.	<ul style="list-style-type: none"> • PDI 	Comprobar el índice de cumplimiento de las guías docentes y P.A.I.M.	Nº de comprobaciones realizadas respecto a las solicitadas.	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitados y tramitados.
Seguimiento del POD.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestores internos • PDI 	Comprobar el índice de cumplimiento del POD a través de la elaboración de un informe por curso respecto de todos los centros-asignaturas-áreas POD.	Índice de cumplimiento del POD en función del plan anual de inspección.	Anual.	>95%	Responsable: Subdirector Área Inspección. Medio: Número de centros asignaturas áreas efectivamente analizadas respecto de las que deben ser analizadas, según POD (listado Odile 207).
Solicitudes de información por falta respuesta quejas.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria 	Solicitar y obtener información por falta de respuesta ante quejas.	Índice de respuesta a queja no contestada.	Anual.	>95%	Responsables: Directora IGS y Subdirector Área Inspección. Medio: Registro de solicitadas y tramitadas.
Gestionar el proceso administrativo de elaboración del POD de la UZ/Facilitar documentación/Informatización datos/Revisión de datos/Asesoramiento/Publicación en web.	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de profesorado • Centros • Departamentos • Profesores • Otros servicios 	Gestionar eficientemente el proceso administrativo de elaboración del POD de la UZ, definir el encargo docente de cada curso, colaborar en instrucciones y calendario, informatizar,	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Anual.	Satisfacción > 70% (Media superior a 3,5 sobre 5 puntos de la encuesta de satisfacción de los usuarios que han cumplimentado la encuesta).	Responsable: Jefa Unidad de POD. Medio: Registro de encuestas cumplimentadas.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Atender a los usuarios y Contestar todas las incidencias (centros, departamentos, profesores, otras unidades o servicios).	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrectorado de profesorado • Centros • Departamentos • Profesores • Otros servicios 	Solventar dudas y atender a los usuarios e incidencias relacionadas con el POD.	Encuesta de satisfacción de usuarios.	Anual.	Satisfacción > 70% (Media superior a 3,5 sobre 5 puntos de la encuesta de satisfacción de los usuarios que han cumplimentado la encuesta).	Responsable: Jefa Unidad de POD. Medio: Registro de encuestas cumplimentadas.
Coordinación funcional de la aplicación informática para la analítica de datos SEGEDA (DATUZ), que sirve para satisfacer las necesidades de información, tanto internas como externas, en la Universidad de Zaragoza.	<ul style="list-style-type: none"> • PDI • PAS • Estudiantado • Sociedad en general 	Trabajar en la ampliación del servicio de DATUZ integrando nuevos desarrollos que permitan una mayor explotación y un mejor conocimiento de la institución.	Informe anual sobre las propuestas y su estado de desarrollo.	Anual.	Al menos una propuesta de desarrollo o ampliación al año.	Responsable: Técnico de Innovación.
Gestión de las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad en General 	Conocer grado de satisfacción de los solicitantes.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	Evaluación en cada petición.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Peticiones de información de organismos y unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria • Sociedad en general 	Conocer grado de satisfacción de los solicitantes.	Grado de satisfacción según encuesta a los demandantes.	Evaluación en cada petición.	nivel de satisfacción > 4 sobre 5.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.
Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Dirección 	Realizar las entregas de información en el plazo fijado por el organismo.	Grado de cumplimiento de los plazos.	Anual.	Cumplimiento de los plazos en el 95 % de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.
Atender las peticiones de información de unidades universitarias que pueda extraerse a través de la aplicación DATUZ.	<ul style="list-style-type: none"> • PDI • PAS • Estudiantado 	Dar una respuesta en el plazo de 7 días hábiles.	Tiempo de respuesta.	Anual.	Cumplimiento de los plazos en el 95% de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.
Gestión de las solicitudes de información de rankings universitarios: recogida de datos y coordinación con las diferentes unidades responsables de la información facilitada.	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Dirección 	Revisar y analizar las gestiones realizadas con organismos o evaluadores externos para informar a los responsables de vías que permitan la mejora de la posición de la Universidad en las valoraciones.	Elaboración de un informe sobre la demanda de información y consideraciones sobre la respuesta ofrecida por la Universidad de Zaragoza.	En cada petición de ranking.	Elaboración del informe en el 95% de las peticiones atendidas.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
En todos los servicios prestados por el área de Innovación y Prospectiva.	• Toda la sociedad en general	Las incidencias o reclamaciones que evidencien errores en los datos o información proporcionada no excederán del 5% del total de solicitudes, cualquiera que sea su naturaleza.	Contabilización de las reclamaciones o incidencias.	Anual.	Porcentaje inferior al cinco por ciento.	Responsable: Subdirectora de Innovación. Emisión de un informe/año sobre el cumplimiento del estándar.
Gestionar las peticiones de información pública recibidas en la Universidad de Zaragoza, coordinando a los distintos organismos de la Universidad de Zaragoza para el cumplimiento de la legislación en materia de Transparencia.	• Toda la sociedad en general	Mantener actualizado el portal de transparencia en aquellas informaciones cuyos plazos no estén fijados por la ley.	Control de la fecha de publicación de las informaciones.	Anual.	Periodo de actualización medio <7 días hábiles.	Responsable: Técnico de Innovación, mediante seguimiento en hoja de cálculo.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Comunicación interna y externa

- Material de divulgación (trípticos u otros)
- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza “iUnizar”
- Boletín oficial “BOUZ”
- Página web de la IGS <https://inspecciongeneral.unizar.es/>
- Correo electrónico a los principales usuarios

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

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por la directora de la IGS y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario, se recabará opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o 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 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 sus 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: http://www.unizar.es/defensor_universitario/
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica institucional de que dispone la unidad: inspeccion@unizar.es

Todo lo anterior no impide que el usuario pueda elegir otras vías alternativas para hacer llegar su valoración sobre el servicio recibido o cualquier propuesta de cambio o mejora aunque es recomendable que esta contenga información sobre el emisor y una forma de contacto para poder responder.

III. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN SAI

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI, en adelante SAI, es un servicio central encuadrado en la estructura del Vicerrectorado de Política Científica de la Universidad de Zaragoza.

El SAI lo integran 74 personas, que están distribuidas en 18 Servicios, agrupados en cuatro divisiones, y una unidad administrativa, tal y como se indica en la siguiente tabla. Asimismo, se muestra en dicha tabla el campus donde se ubica cada uno de los Servicios. Por último, esta tabla apunta que solo el director del SAI y los cuatro directores de división son PDI (personal docente e investigador); el resto de profesionales son PAS (personal de administración y servicios).

DIVISIONES	CAMPUS	SERVICIOS
Director SAI	San Francisco	Dirección SAI (PDI)
Administrador SAI	San Francisco	Administrador SAI
División Caracterización Física y Química	San Francisco	Directora División Caracterización Física y Química (PDI)
		Servicio de medidas físicas
	Río Ebro	Servicio de microscopía electrónica de materiales
	San Francisco	Servicio de análisis químico
		Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
División Biomédica	San Francisco	Director de la división biomédica (PDI)
		Servicio de Animalario
		Servicio de Secuenciación y Genómica funcional
		Servicio de cirugía experimental
		Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
		Servicio de análisis microbiológico
		Servicio de citómica
División experimentación animal	Veterinaria	Director División de experimentación animal (PDI)
		Servicio de experimentación animal
División Servicios transversales	Río Ebro	Directora División Servicios transversales (PDI)
	San Francisco	Servicio de instrumentación electrónica
		Servicio de líquidos criogénicos
		Servicio de microscopía óptica e imagen
	Río Ebro	Servicio de mecánica de precisión

	San Francisco	Servicio de preparación de rocas y materiales duros
		Servicio de soplado de vidrio
		Servicio de impresión y escaneado en 3D
Unidad administrativa	San Francisco	Unidad administrativa

2. OBJETIVOS Y FINES

Misión del SAI (año 2015)

La Misión del SAI es dar soporte científico y técnico a la investigación de los investigadores, grupos de investigación, departamentos, centros, institutos de investigación y otras estructuras de investigación de la Universidad de Zaragoza y del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en el área biomédica, así como a otras instituciones públicas o privadas que lo soliciten.

Los principales objetivos de desarrollo sostenible (ODS) que marcan nuestra actividad son:

- Salud y bienestar (ODS 3), para nuestros empleados y los usuarios presenciales garantizando el cumplimiento de las normas básicas de seguridad y salud.
- La industria, la innovación e infraestructura (ODS 9), ofertando la tecnología científica más innovadora a nuestros usuarios y colaborando con el tejido empresarial e industrial de nuestro entorno.
- Alianzas para lograr objetivos (ODS 17), es un factor clave en el desarrollo del SAI. A través de nuestras alianzas con el G9, IACS, laboratorios y centros de investigación buscamos la cooperación para dotarnos de mayores capacidades y prestaciones para nuestros usuarios y clientes.

Visión del SAI (año 2015)

El SAI quiere convertirse en un referente de calidad que impulse la investigación desarrollada en ambas instituciones por sus grupos de investigación a través de:

1. Un personal suficiente, con una alta capacitación y gran implicación
2. Unas infraestructuras adaptadas a las necesidades de los grupos de investigación
3. Una organización y gestión eficiente
4. La implicación de los usuarios en las decisiones estratégicas de los servicios, y
5. Una política de comunicación que permita dar a conocer cómo unos servicios de calidad redundan en una mejora de la investigación realizada por los grupos de investigación.

Valores del SAI (año 2015)

Las señas de identidad que marcan las pautas de nuestra actividad diaria y del comportamiento de nuestro personal técnico y directivo son las siguientes:

- a) Profesionalidad y compromiso con el trabajo
- b) Innovación y apoyo al desarrollo de nuevas prestaciones

- c) Gestión eficiente
- d) Comunicación eficaz con los usuarios
- e) Colaboración entre servicios y con los usuarios para poder dar respuesta a la mayor cantidad posible de necesidades de los grupos de investigación.
- f) Fortaleza de las alianzas con otras estructuras similares.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

- **Denominación completa:** Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI
- **Responsable orgánico:** Director del SAI
- **Responsable administrativo:** Administrador del SAI

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

a) Dirección Postal:

La sede principal del SAI está localizada en la siguiente dirección: Edificio del SAI, Campus Plaza San Francisco. Calle Pedro Cerbuna 12. 50009 – Zaragoza. Los diferentes servicios se distribuyen por los tres campus de la Universidad en la ciudad de Zaragoza, tal y como se detalla en la tabla de la página anterior.



b) **Teléfono:** (34) 976761053

c) **Correo electrónico:** sai@unizar.es

d) **Página web:** <http://sai.unizar.es>

e) **Forma de acceso y medios de transporte**

Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2

Tranvía: parada en plaza San Francisco

f) **Horario y lugar de atención al público:**

El horario de atención al público es de 8h a 15h, de lunes a viernes.

El lugar de atención al público es la unidad administrativa del SAI, sita en el Edificio del SAI, Campus Plaza San Francisco. Calle Pedro Cerbuna 12. 50009 – Zaragoza

5. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que ofrece el SAI son muy numerosos y diversos. A continuación, se refleja un resumen de los mismos.

Servicios ofrecidos	Técnica o especificidad	Servicio del SAI que lo presta
Caracterización de muestras	Microscopia electrónica	MEM
	Espectrometría	SAQ
	Caracterización magnética, eléctrica y térmica	SMF
	Difracción y fluorescencia de rayos X	DRX
Caracterización de muestras biológicas	Estudio de los genomas	Secuenciación
	Detección y cuantificación de parámetros celulares	Citómica
	Trabajo con OMGs tipo 3 y con patógenos de grupo 3	SAM
	Microscopia electrónica	SMESB
Mantenimiento, cuidado y vigilancia del bienestar animal	Cirugía experimental en animales vivos (rata, conejo y cerdo principalmente)	Cirugía experimental
	Pruebas con animales vivos (rata y ratón principalmente)	Animalario
	Trabajo con animales vivos (ovino, cerdos, conejos, aves, équidos, vacuno, perros, ...)	SEA
Diseño y fabricación o reparación de productos	Diseño y fabricación de prototipos/piezas mecánicas	SMP
	Diseño, fabricación y reparación de aparatos y útiles de vidrio y cuarzo	Vidrio
	Diseño y fabricación de prototipos electrónicos y placas de circuito impreso. Desarrollo de software para control y adquisición de datos. Reparación de instrumentos electrónicos	SIE
	Tratamiento de sólidos. Fabricación de láminas delgadas	Rocas
	Edición, medida, tratamiento y mejora de imágenes. Digitalización de documentos e impresión de posters	SMOI

	Fabricación de piezas en 3D	SIE3D
Producción y suministro de líquidos criogénicos	Helio y nitrógeno líquidos	SLC

En la web del SAI se pueden consultar con más detalle los servicios ofrecidos <http://sai.unizar.es/servicios>

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todos los usuarios de los servicios que presta la Universidad de Zaragoza tendrán garantizada la igualdad de derechos y deberes en sus relaciones con la administración universitaria. Dicha igualdad se ejercerá siempre bajo el principio general de la corresponsabilidad universitaria.

DERECHOS

Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen derecho:

- A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- 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.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- 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.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

Según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen los siguientes deberes:

- Respetar el patrimonio de la Universidad de Zaragoza, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Utilizar el nombre de la institución a la que pertenece en la realización de sus actividades de gestión, docencia e investigación.
- Observar prácticas de trabajo seguras de acuerdo con la normativa aplicable, adoptar las precauciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales y velar por que el personal a su cargo cumpla estas prácticas.

7. RELACION DE NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Normas 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 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.
- 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 el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- 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 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad.
- Normativa sobre inventario de la Universidad de Zaragoza.

Normativa propia del SAI

- Reglamento del Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI de la Universidad de Zaragoza, aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011.
- Todos los procedimientos del SAI aprobados en comisión científica.

Normas de carácter económico, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Presupuesto Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Consulte la normativa completa en: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

Normativa en materia de recursos humanos

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

8. PARTICIPACION DEL USUARIO

Los usuarios del SAI son uno de nuestros principales grupos de interés. Los mecanismos que utilizamos para conocer sus necesidades y expectativas están recogidos en el procedimiento de “Relaciones con los grupos de interés” (18/06/2014) y los indicamos a continuación:

- Las comisiones de cada división, que se reúnen dos veces al año (en torno a mayo y noviembre), están formadas por el director y el administrador del SAI, los directores de división, los responsables técnicos de cada Servicio de la división y por un grupo representativo de usuarios de estos Servicios. En estas reuniones se abordan los asuntos más relevantes de la división (personal, equipamiento, indicadores, nuevos escenarios, etc.).
- Encuesta de satisfacción de usuarios, que se envía cada dos años y que lleva realizándose desde el año 2011.
- El procedimiento de “Sugerencias y reclamaciones de los usuarios” (23/01/2013) establece la recepción, análisis, tratamiento y respuesta que debe llevarse a cabo con todas las sugerencias y reclamaciones de usuarios.
- Sondeos puntuales con un objetivo concreto a grupos de usuarios seleccionados para conocer sus necesidades o expectativas respecto a un determinado asunto.

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el BOUZ y su plazo de vigencia es de dos años.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS

El SAI desempeña su actividad diaria con los siguientes compromisos de calidad:

- ✓ La satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados.
- ✓ La satisfacción de las personas con sus condiciones y ambiente de trabajo.
- ✓ Evaluación del rendimiento de nuestra actividad y ejecución de acciones para su mejora continua.

2. INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR SU CUMPLIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	SU SATISFACCIÓN	11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal. Técnico de calidad. Encuesta de satisfacción usuarios.	4 sobre 5.
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Nº de solicitudes de usuarios	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Porcentaje de solicitudes no atendidas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	0%
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Nº de quejas o reclamaciones de usuarios	Anual. Técnico de calidad. Programa informático y archivo Word.	0
Soplado de vidrio, Preparación de rocas, Mecánica de precisión e Instrumentación electrónica	USUARIOS	RENDIMIENTO	Plazos de entrega de producto	Semestral. Técnico de calidad. Programa informático.	Vidrio y Rocas: 21 días SMP y SIE: 30 días

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	SU SATISFACCIÓN	6 bloques de preguntas de la encuesta de clima interno	Bienal. Técnico de calidad. Encuesta de clima interno.	3,5 sobre 5.
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº actividades formativas recibidas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº personas del SAI que han recibido formación	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº de mejoras incorporadas en RPT	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Porcentaje sugerencias con respuesta satisfactoria	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Porcentaje quejas con respuesta satisfactoria	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Difusión científica	COMUNIDAD CIENTÍFICA	SU SATISFACCIÓN	Nº de citas en publicaciones científicas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS	SU SATISFACCIÓN	Nº de citas en la Semana de Inmersión en Ciencias	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	SOCIEDAD EN GENERAL	SU SATISFACCIÓN	Nº de noticias en medios de comunicación	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS	RENDIMIENTO	Nº de actividades de difusión científica realizadas	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	100%
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Importe anual invertido en mejoras implantadas	Anual. Administrador del SAI. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Tener una tasa de éxito igual o superior a la de la UZ
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Importe de infraestructuras adquiridas mediante ayudas	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	----
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Nº de nuevas prestaciones implantadas	Anual. Administrador del SAI. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Facturación	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Balance económico	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	>0
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Nº proyectos que han utilizado al SAI	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Grado de uso de cada técnica / equipo / servicio	Anual. Técnico de calidad. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen los siguientes mecanismos para dar a conocer esta carta de servicios, una vez aprobada.

- Presentación en las comisiones de división.
- Publicación en el iSAI.
- Publicación en la web del SAI.
- Red social Twitter @SaiUnizar

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

Cuando se realice el seguimiento de cada uno de los indicadores, con la periodicidad que se indica en la tabla del punto II, y se constate que no se alcanza el objetivo establecido, el director y el administrador del SAI, junto con el director de división y el responsable técnico en su caso, analizarán detalladamente las causas de dicho incumplimiento y adoptarán las medidas necesarias para lograr el objetivo definido.

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

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>

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y reclamaciones emitidas por los usuarios del SAI se llevarán a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento de <http://sai.unizar.es/doc/procedimiento-sugerencias-y-reclamaciones-usuarios-v2.pdf> .

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y quejas emitidas por el personal del SAI se llevarán a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento de <http://sai.unizar.es/intranet-sai/doc/procedimiento-sugerencias-y-quejas-personal-v1.pdf>

BOUZ

Edita: Secretaría General
Depósito legal: Z-619-2001
ISSN: 1578-1585

Boletín Oficial de la [Universidad de Zaragoza](#)

Plaza de Basilio Paraíso, 4 – 50005 Zaragoza Tel.
976 76 10 07
e-mail: secregen@unizar.es
<https://zagan.unizar.es/collection/bouz?>



Secretaría General
Universidad Zaragoza