BOUZ 04-23

Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza

26 de abril de 2023

ÍNDICE

Carta de servicios de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales 399
Carta de servicios de la Facultad de Ciencias de la Salud. 433
Carta de servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador. 443
Carta de servicios de la Facultad de Filosofía y Letras 458
Carta de Servicios de la Facultad de Educación 477

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. Carta de Servicios de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.
2. Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias de la Salud.
3. Carta de Servicios del Servicio de Personal Docente e Investidador.
4. Carta de Servicios de la Facutad de Filosofía y Letras.
5. Carta de Servicios de la Facultad de Educación.

Carta de servicios de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

En 1995 se publica la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y debido a esto en la Universidad de Zaragoza es necesario que alguna unidad se encargue de cumplir con sus exigencias.

La antigua Unidad de Protección y Prevención de Riesgos Laborales (UPPR) se crea en 1998 con la incorporación de un administrativo como jefe de negociado, un técnico especialista en el área de ergonomía y un técnico medio de prevención. Existía anteriormente desde 1992 con un jefe de seguridad y un administrativo, dedicándose a muchas otras cosas distintas de la prevención, como la protección de bienes, mantenimiento de instalaciones, etc., ya que dependía de la Adjuntía del Rectorado para Infraestructuras y Servicios.

En 2002 se constituye el Servicio de Prevención Propio (SPP) de la Universidad de Zaragoza con la incorporación de un técnico superior de prevención de riesgos laborales, asumiendo así la Universidad de Zaragoza dos de las especialidades preventivas, mínimas para la constitución de un SPP (Ergonomía y Psicosociología y Seguridad en el Trabajo) con personal propio.

No obstante, la UPPR se sigue dedicando a muchas otras tareas distintas a las que marca el RD 39/1997 sobre el Reglamento de los Servicios de Prevención, como por ejemplo la gestión de los residuos peligrosos y las anteriormente citadas.

Tras la reforma de 2006 de la Relación de puestos de trabajo (RPT), la UPPR se divide en dos unidades distintas. Desde este momento el SPP pasa a llamarse Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) y a depender orgánicamente de la Vicegerencia de Recursos Humanos y a dedicarse casi en exclusividad a la seguridad y la salud de los trabajadores de la empresa.

En 2008 se incorpora un jefe técnico a la UPRL y se llevan a cabo muchas mejoras en la organización de la unidad y en su trabajo.

En 2016 la UPRL pasa a depender orgánicamente de la Gerencia.

En abril de 2021 se incorpora de manera interina otro técnico superior en prevención, contando en la actualidad con 1 jefe de negociado, 3 técnicos superiores en 3 de las 4 especialidades preventivas, 1 técnico superior de Ergonomía y Psicosociología, 1 técnico medio en prevención, además de contar con el apoyo permanente de 2 técnicos superiores de prevención de Servicios de Prevención Ajenos (contratas).

En la actualidad, la UPRL sigue llevando otros servicios que no tienen que ver con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Es en 2008 cuando se elabora un Plan de Prevención y unos compromisos en política de Prevención de Riesgos Laborales, en los que se implica a la organización entera de la Universidad de Zaragoza empezando por su Rector, a través del Comité de Seguridad y Salud (CSS). Estos compromisos son:

1. Alcanzar el máximo nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, así como su eficacia.
2. Desarrollar, aplicar y mantener un modelo de Gestión de la Prevención destinado a la mejora continua de las condiciones generales y particulares de trabajo.
3. Integrar dicho sistema en la Gestión de la Universidad de Zaragoza, incorporándolo a todas las actividades y decisiones, incidiendo en la seguridad, salud y bienestar de toda la comunidad universitaria.

4. Desarrollar, aplicar y mantener actualizado el Plan de Prevención de Riesgos de la Universidad, en todas las actividades.
5. Garantizar la participación e información de la comunidad universitaria y hacer efectivo el derecho de consulta de los trabajadores en temas de seguridad y salud laboral.
6. Desarrollar los planes de formación y adiestramiento de todos los miembros de la comunidad universitaria necesarios para alcanzar los objetivos de la Política Preventiva.
7. Realizar programas de control e inspección sistemáticos, que verifiquen el cumplimiento y efectividad de la Política Preventiva.
8. Integrar a nuestros suministradores, concesionarios y subcontratistas en el compromiso activo de la mejora de las condiciones de trabajo en el cumplimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales, exigida por el art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
9. Dotar a la Universidad de Zaragoza de los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para desarrollar esta Política Preventiva.
10. Difundir esta política entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

En 2007 se elabora una primera carta de servicios para darnos a conocer a la comunidad universitaria, y posteriormente en 2015, y tras un estudio interno profundo de la UPRL debido al proceso de EFQM de excelencia de la calidad, se detecta la necesidad de la actualización de esta carta de servicios. En 2021 se procede a actualizar la versión de 2015. Esta carta de servicios quiere ser una expresión de nuestro compromiso con la calidad, y un instrumento para potenciar que se difunda nuestra actividad a la comunidad universitaria y la sociedad en general.

En 2022 tras el informe de seguimiento se decide modificar los compromisos y los indicadores.

La UPRL se compromete a seguir los principios establecidos en la Política de Prevención de la Universidad de Zaragoza y potenciar la seguridad y salud de los trabajadores y usuarios de sus instalaciones, así como a servir de referente a la sociedad a través de la mejora continua en sus servicios y trabajo diario.

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

2.1. Misión

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales es la encargada de velar por la seguridad y salud en el trabajo en la Universidad de Zaragoza mediante la aplicación de medidas preventivas y el desarrollo de actividades encaminadas a eliminar o minimizar los riesgos.

2.2. Visión

Integrar la actividad preventiva en el sistema de gestión de la Universidad. Servir de referente en materia de prevención de riesgos laborales a la comunidad universitaria. Contribuir a la política de calidad de la Universidad mejorando las condiciones de trabajo.

2.3. Objetivos

- Cumplir y hacer cumplir la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales a la Universidad de Zaragoza.
- Integrar la prevención en todos los ámbitos universitarios: la administración, la educación superior, la investigación, etc., así como en todos los niveles jerárquicos de la Universidad de Zaragoza y en la toma de sus decisiones.
- Evitar los accidentes laborales corrigiendo las deficiencias encontradas y disminuir al máximo posible su número.
- Aumentar el nivel de seguridad de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza y sus instalaciones en la medida que técnicamente sea posible.
- Vigilar la salud colectiva e individual de los trabajadores de la Universidad de Zaragoza para evitar su deterioro por motivos laborales.

- Adaptar las condiciones de trabajo al trabajador, para favorecer su salud física y mental.
- Asesorar al equipo de gobierno de la Universidad de Zaragoza, así como a toda la comunidad universitaria, en las medidas preventivas o correctoras a tomar para evitar situaciones de riesgo.
- Proporcionar formación, información, asesoramiento, etc. a la comunidad universitaria, en especial a sus trabajadores.

2.4. Valores

Para dar cumplimiento a todo esto y alcanzar la visión definida, los miembros de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, nos comprometemos a realizar nuestro trabajo teniendo presente los siguientes VALORES:

- ***Profesionalidad***: aplicar todos nuestros conocimientos a los problemas que se nos planteen o nos demanden los usuarios, para proponer soluciones efectivas e intentar llevarlas a la práctica, cumpliendo con rigor la legislación vigente.
- ***Integridad en el trabajo***: Los miembros de la UPRL hacen suyos los principios de la integridad en el trabajo: objetividad, responsabilidad, honestidad, imparcialidad, sigilo.
- ***Respeto a las personas***: El trato a los usuarios del servicio se basará en la amabilidad, el respeto y la igualdad, evitando los juicios de valor por razones de sexo, raza o religión. Así mismo entre los miembros de la UPRL se impone el compañerismo y la ayuda mutua en el trabajo.
- ***Sigilo profesional:*** Se guardará confidencialidad de todos los datos e informaciones sensibles de que dispongamos por nuestro trabajo, siendo responsables de la custodia de los archivos relacionados con la prevención declarados como confidenciales en la Universidad de Zaragoza (datos médicos, personal sensible, conflictos laborales, etc.).
- ***Eficiencia y eficacia***: Debido a la escasez de recursos humanos y materiales de la UPRL, el jefe de la unidad procurará destinar los recursos óptimos a cada servicio, basándose en las capacidades técnicas y personales de cada uno de los miembros y protocolizando los procesos de manera que, en caso de ausencia de alguno de los técnicos, otro pueda suplir su ausencia con el mismo o parecido nivel de calidad. En este ámbito, el jefe de la UPRL está abierto a cualquier innovación o propuesta de mejora del servicio, para seguir avanzando.
- ***Información y Transparencia:*** La UPRL está convencida de la importancia de hacer llegar la información a toda la comunidad universitaria, por lo que utilizará los medios que estén en su mano (tradicionales o innovadores) para que esta información fluya. Existe una manera legal establecida para que la información sensible sea consultada por los representantes de los trabajadores y la UPRL está a disposición de los miembros del Comité de Seguridad y Salud para proporcionar la información, que además está a disposición de la Autoridad Laboral. En cuanto a la transparencia de las actuaciones de la UPRL, todas están sujetas a reglamentación específica laboral o administrativa.
- ***Responsabilidad social***: La UPRL tiene presente la responsabilidad social de la Universidad de Zaragoza en cuanto a su visibilidad en la sociedad, y por esto integra en su actuaciones diarias las responsabilidades medioambientales en cuanto al reciclaje, el ahorro energético, etc. (no hay que olvidar que la UPRL gestiona los residuos peligrosos de la Universidad de Zaragoza), las responsabilidades económicas (gestionando de manera eficaz el presupuesto de que dispone), y con más hincapié si cabe en las sociales, ya que el trabajo seguro y saludable es un valor irrenunciable para esta unidad, la integración de la discapacidad, la conciliación de la vida familiar, la maternidad, y cualquier adaptación que sea necesaria en el puesto de trabajo para facilitar la creación de un espíritu de pertenencia a una empresa saludable como puede ser la Universidad de Zaragoza con el compromiso y trabajo de todos.
- ***Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS***: Considerando los compromisos de la Política de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza, aprobada por Consejo de Gobierno en fecha 13 de febrero de 2009, y entre ellos, aspectos relativos a la seguridad en el trabajo, salud laboral, actividades, riesgos y usuarios de las instalaciones, puede entenderse que la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede desarrollar su labor en algunos de los 17 objetivos con diferentes acciones.

Estos serán:

• Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

Únicamente creando entornos seguros que garanticen la seguridad laboral de las personas podemos asegurar que las condiciones de trabajo serán tales que evitarán y reducirán los niveles de siniestralidad, pudiendo asegurar el acceso al trabajo a toda la comunidad.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales se encarga de evaluar que los entornos de trabajo de la Universidad de Zaragoza reúnan esos niveles de seguridad que reduzcan niveles de siniestralidad y aseguren las condiciones de trabajo. Este punto es transversal al resto de la sociedad, ya que, aun siendo objetivo único de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales las condiciones de los trabajadores, el alumnado de la Universidad de Zaragoza puede impregnarse de este espíritu y exportarlo a sus lugares de trabajo una vez egresados.

• Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

Este objetivo viene directamente asociado al anterior. Sociedades sanas, saludables, con buenas condiciones de trabajo, bajos niveles de siniestralidad y de incapacidades temporales, aseguran el acceso universal a alimentos.

• Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

De todos los objetivos, posiblemente este sea el que más asociación directa tiene con las actividades que desarrolla la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Unidad evalúa entornos de trabajo para que sean seguros, tanto a nivel de infraestructuras como de servicios: espacios, equipos y máquinas, condiciones ambientales, emergencias, utilización de productos químicos, radiaciones físicas e ionizantes, condiciones ergonómicas y psicosociales. Esto se lleva a cabo desde la sección técnica de la Unidad.

Pero, además, debe asegurarse de que las condiciones de trabajo no suponen una merma en las condiciones de salud de nuestros trabajadores. Para ello, se llevan a cabo exámenes de salud, asesoramiento médico especializado y personalizado según las condiciones de salud de cada trabajador. Esto se lleva a cabo desde la sección médica de la Unidad.

También se realizan acciones para el fomento de la vida saludable en nuestra Institución, colaborando intensamente con el Servicio de Actividades Deportivas para la implementación de acciones deportivas dirigidas a los distintos rangos de salud y sexo de la comunidad universitaria.

• Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La formación en materia de prevención de riesgos laborales es de carácter obligatorio para todos los trabajadores de una entidad, independientemente de su categoría, puesto y responsabilidad (artículo 19 de la ley 31/95 de prevención de riesgos laborales). Así se asegura que sea inclusiva (todos deben de recibirla); equitativa (todos deben recibirla por igual de acuerdo a su puesto de trabajo); de calidad (únicamente se puede formar por parte de entidades acreditadas) y promoverla durante toda la vida (la formación debe ser repetida de manera cíclica durante toda la vida laboral de un trabajador).

A este respecto, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales cuenta con trabajadores formadores, y trabaja junto con el Servicio de Prevención Ajeno y la Mutua de Accidentes para garantizar la formación de toda la plantilla de la Universidad de Zaragoza. Con esto también se estaría dando cumplimiento a la Política de Prevención de la Universidad de Zaragoza (punto 6).

• Objetivo 5: Igualdad de Género.

Tiene como objetivo básico poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo y siguiendo lo establecido, por un lado, en el artículo 5 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales que incorpora la obligación de las Administraciones Públicas de promover la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres, considerando las variables relacionadas con el sexo, tanto en los sistemas de recogida y tratamiento de datos como en el estudio e investigación generales en materia de prevención de riesgos, con el objetivo de detectar y prevenir posibles situaciones en las que los daños derivados puedan aparecer vinculados con el sexo de los trabajadores, y por otro, en el artículo 27 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres con el que las Administraciones Públicas deben garantizar un igual derecho a la salud de las mujeres y hombres, a través de la integración activa, en los objetivos y en las actuaciones de la política de salud, del principio de igualdad de trato, evitando que por sus diferencias biológicas o por los estereotipos sociales asociados, se produzcan discriminaciones entre unas y otros

• Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Para lograr este objetivo, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede velar por que las condiciones de trabajo del personal de la Universidad de Zaragoza sean las mismas para todos en cada puesto de trabajo. Asegurar que tanto hombres como mujeres desarrollan las mismas tareas en las mismas condiciones de seguridad y salud, y que se tiene en cuenta tanto la perspectiva de género como la ausencia de discriminación para la dotación de plazas.

• Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

Desde el punto de vista preventivo, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales puede trabajar en el asesoramiento a Gerencia y al Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura a la hora de dotar a las nuevas edificaciones, en las remodelaciones de edificios o en la implantación de nuevas instalaciones en aspectos como:

Diseño de lugares de trabajo que garanticen la inclusión de todas las medidas de seguridad e higiene desde la fase de proyecto, para evitar la posterior re-adaptación de las mismas.

Introducción de nuevas técnicas de trabajo que tengan en cuenta el avance de la ciencia y de los procedimientos industriales de trabajo.

Sustitución de procedimientos obsoletos con elevados consumos, tanto energéticos como de otros materiales, y que no se adaptan a los estándares de seguridad e higiene exigibles en la actualidad.

Adaptación de los puestos de trabajo a las nuevas tecnologías. Esto incluye las aulas como espacios de divulgación científica.

• Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles.

La gestión de los residuos peligrosos generados por los trabajos de investigación y docencia de la Universidad de Zaragoza (residuos químicos, residuos sanitarios y residuos de cadáveres de animales), es un objetivo anual de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales para la consecución de la reducción del impacto ambiental negativo, prestando especial importancia a la calidad del aire y a la gestión de los residuos producidos. (11.6)

• Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producciones sostenibles.

El estudio, análisis y replanteo de los procedimientos de trabajo y prácticas tanto docentes como de investigación por parte de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, ya ha hecho que en algunos casos se haya reducido el uso de productos químicos (sobre todo disolventes), la sustitución de productos de elevada peligrosidad por otros menos lesivos, y la adaptación de procesos para su sostenibilidad.

• Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, a través de sus Protocolos de Actuación frente al acoso laboral y el de la Gestión de conflictos, así como del protocolo del Observatorio de Igualdad, Protocolo de Actuación frente al Acoso sexual y acoso por razón de sexo, mediante la resolución y gestión de conflictos, evaluaciones de riesgos, asesoramiento para el buen trato y la convivencia entre trabajadores, mediación en conflictos, códigos de buenas conductas, programas formativos, etc., establece las medidas necesarias para reducir significativamente todas las formas de violencia en la Institución.(Objetivo 16.1)

• Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos.

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales tiene establecidas alianzas, entre otras, con el Grupo de Trabajo de Prevención de Riesgos Laborales de CRUE-Sostenibilidad y con el grupo de trabajo United University (formado por las Universidades de Sevilla, Castilla La Mancha, Burgos, UNED, Pompeu Fabra, Politécnica de Valencia, Rovira i Virgili y Zaragoza), con las cuales se fomenta y promueve la constitución de alianzas eficaces en la esfera pública, y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas (17.17) y la mejora mundial con el desarrollo sostenible, mediante el intercambio de conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros (17.16)

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

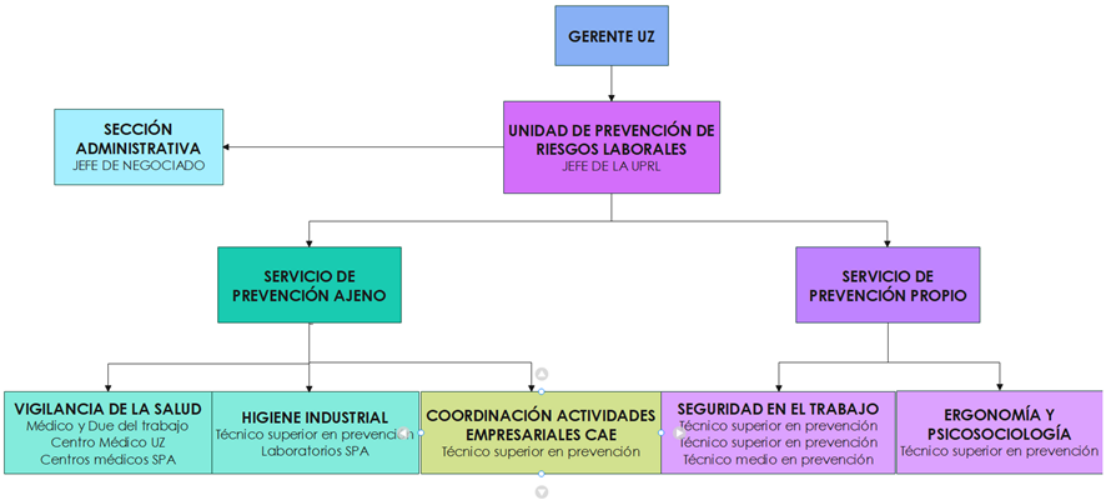
a) Denominación completa: Unidad de Prevención de Riesgos Laborales

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL) es una Unidad dependiente del Gerente y actúa como asesora, en aquellas áreas que son de su competencia, a la Gerencia de la Universidad y al Rector y su equipo de dirección.

b) Su responsable es el Jefe de la Unidad, Luis A. Cásedas Uriel.

Todos los miembros de la UPRL han participado en mayor o menor medida en la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de servicios.

ORGANIGRAMA:



4. Información de contacto

a) Dirección postal: Campus de Plaza San Francisco, C/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza

- Oficina UPRL: Edificio Interfacultades, 3ª planta (extremo opuesto a los ascensores).
- Almacén equipos de protección individual: Facultad de Educación, sótano, acceso por salas de estudios.
- Gabinete medico: bajos C.M.U. Pedro Cerbuna (rampa costado izquierdo)

b) Teléfonos: +34 976 76 1354, +34 876 55 3150

- Jefe de la UPRL: Luís Andrés Cásedas Uriel. (Ext. 843150)
- Administración: María Irene Murillo Lamata (Ext. 841354)
- Área ergonomía/ psicosociología: José Luís Dolz Pescador (Ext.843116)
- Área seguridad / higiene: Mª Rosa Rodrigo Rodrigo (Ext. 843103)
  Cristina Millán López (Ext.843743)
  Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 843104)
- SPA CAE: Técnico superior (Ext. 845936)
- SPA higiene industrial: Técnico superior (Ext. 845935)
- Área residuos peligrosos: Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 843104)
- SPA vigilancia de la salud (gabinete médico):
  Médico: Ext.844353
  D.U.E.: Ext. 841740
- Almacén de equipos de protección individual:
  Gregorio Sanz Pueyo (Ext. 844811)

c) Correos electrónicos:

- jefeuprl@unizar.es Jefe de la UPRL
- jnuprl@unizar.es Jefe de negociado
- uprlergo@unizar.es Área Ergonomía y Psicosociología
- uprlsehi@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
- uprlriesgos@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
- uprlprevencion@unizar.es Área de Seguridad e Higiene
- uprlspa@unizar.es Área Higiene industrial (SPA)

- uprlcae@unizar.es Área de coordinación con empresas
- uprlepis@unizar.es Área equipos de protección individual
- uprlresi@unizar.es Área residuos peligrosos

d) Página web: https://uprl.unizar.es/

e) Twitter: https://twitter.com/uprl_unizar

@uprl_unizar

e) Forma de acceso y medios de transporte

- Tranvía, parada de Plaza de San Francisco
- Líneas de autobús urbano: 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1 y Ci2
- Servicio Zarabici

f) Horario y medios y lugares de atención al público.

El horario de atención al público en la UPRL es de 08:00 a 15:00 horas, en periodo lectivo, y de 08:00 a 14:00 horas en periodo no lectivo.

Horario del Gabinete Médico: de 7:45 a 14,30 horas el viernes.

Horario de Vigilancia de la Salud: de 7:45 a 14 horas, de lunes a viernes.

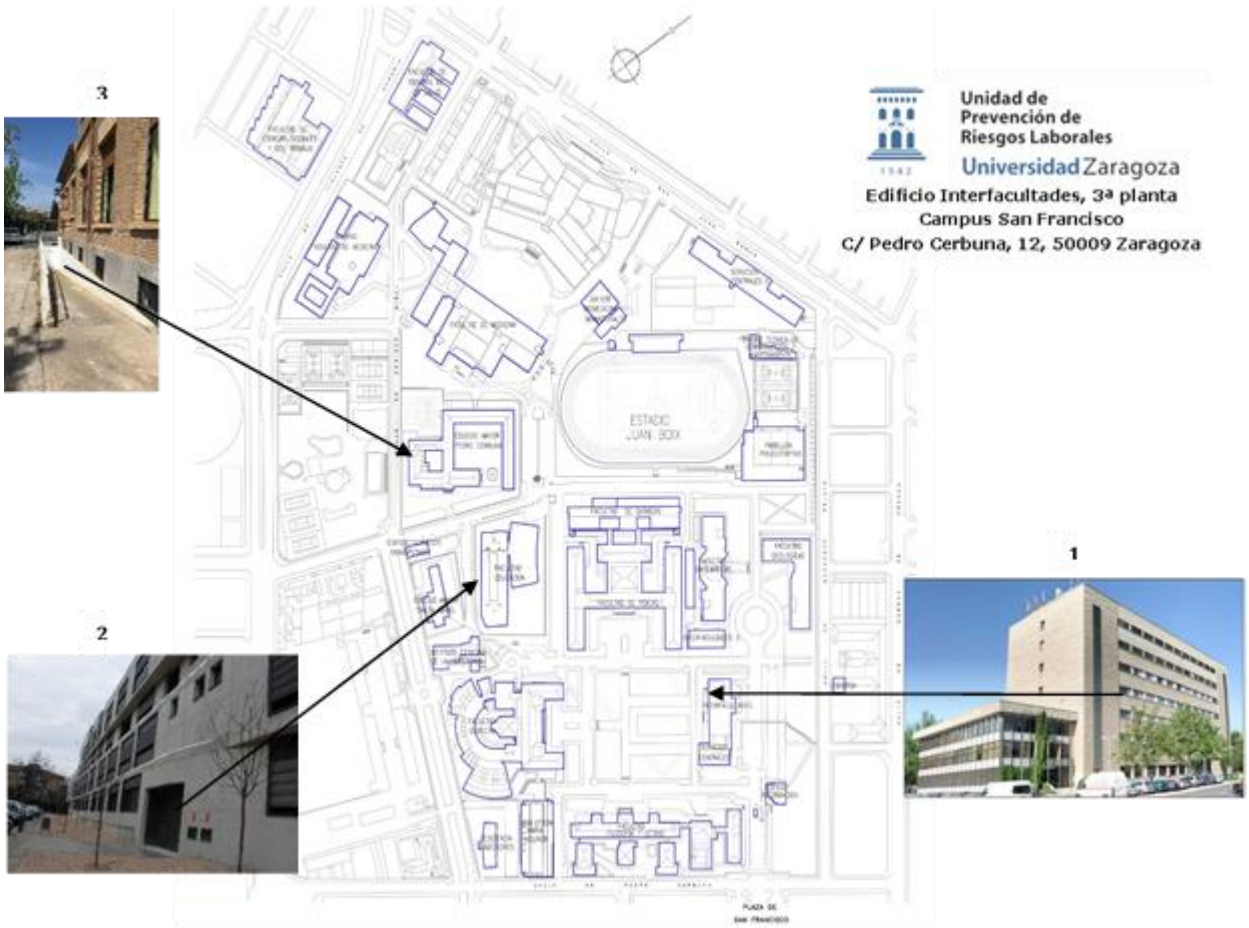
Se atiende al público de manera presencial u online, por teléfono, correo electrónico, página web, etc.

g) Mapa de localización

1-Oficina de la UPRL (Interfacultades) https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.03.140

2-Almacén de equipos de protección individual (Facultad de Educación) https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.S1.510

3-Gabinete Médico (bajos del C.M.U. Pedro Cerbuna) https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1022.SS.340



5. Relación de los servicios prestados

La UPRL elaboró en 2007 una primera carta de servicios, en la que se enumeraban unos compromisos de calidad. Tras un proceso de inmersión en el modelo de calidad EFQM, se estudiaron los procesos que se realizan en la UPRL y los servicios que se prestan y se modificaron los compromisos de calidad.

Actualmente se han añadido nuevos servicios que se incluyen en esta revisión de la carta de servicios.

A modo de resumen muy somero, los servicios que presta la UPRL a los usuarios son los siguientes:

- Evaluaciones de los riesgos laborales y condiciones de trabajo que pueden afectar a los trabajadores de la Universidad de Zaragoza o usuarios de las instalaciones, por su trabajo o el de empresas contratadas, y propuesta de medidas correctoras o preventivas.
- Implementación de medidas de emergencia en caso de accidente, incendio, emergencia sanitaria, etc.
- Vigilancia de salud individual y colectiva, dotación de medios de primeros auxilios.
- Protección de los trabajadores por medio de dotación de equipos de protección individual.
- Formación e información en prevención.
- Coordinación en materia de prevención con las empresas que realizan trabajos dentro de las instalaciones de la Universidad de Zaragoza y con aquellas a las que se van nuestros trabajadores a realizar trabajos.
- Retirada de residuos peligrosos.
- Elaboración de normas de seguridad internas.
- Asesoramiento sobre todos los temas de prevención.

Para informar a los usuarios de manera mucho más concreta, los servicios se han distribuido por las **ÁREAS** de prevención que tiene la UPRL y que se muestran a continuación, no obstante, más abajo se dividirán en procesos para que se vean más claramente la totalidad de los servicios que se prestan y actividades que se realizan en cada proceso.

- **Seguridad:** identificación de los riesgos relacionados con los lugares de trabajo, máquinas, instalaciones, sustancias químicas, electricidad, etc. que puedan provocar accidentes de trabajo, evaluación y propuesta de medidas correctoras. Evaluación de edificios y de puestos de trabajo. Evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo (trabajadoras sensibles). Mantenimiento e inspección de líneas de vida, mantenimiento preventivo de vitrinas de gases y cerramientos ventilados e inspección, ensayos de contención de vitrinas. Selección y distribución de equipos de protección individual. Formación en el uso y mantenimiento de estos equipos. Control de la dotación y la reposición. Estudio de la siniestralidad laboral (accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) y estadísticas. Investigación de accidentes y propuesta de medidas correctoras. Campañas de sensibilización. Desarrollo y elaboración de normas de seguridad internas en las instalaciones de la UZ (trabajos en laboratorios, talleres, trabajos en tensión, trabajos en altura, acceso y uso de líneas de vida y puntos de anclaje, etc.).

- **Ergonomía y Psicosociología Aplicada:** estudio y diseño de las medidas necesarias para la adecuación del puesto de trabajo al perfil psicofísico del trabajador. Estudio de puestos relacionados con pantallas de visualización de datos, manipulación de cargas, carga física, carga mental. Estudio de los factores de riesgo psicosociales. Mediación en conflictos laborales. Propuesta de medidas preventivas. Rediseño del puesto de trabajo para las personas especialmente sensibles a riesgos determinados.

- **Autoprotección de edificios:** realización de planes de autoprotección, medidas de emergencia y evacuación. Puesta en marcha de simulacros de evacuación de edificios y formación de equipos de intervención, concienciación a todos los usuarios de las instalaciones de la UZ, información y formación, informes de valoración de adecuación a la normativa de protección contra incendios; estudio de sucesos acaecidos que han dado lugar a una emergencia y propuesta de soluciones.

- **Coordinación de actividades empresariales:** desarrollo del artículo 24 de la Ley de Prevención y el RD 171/2004, relacionadas con el deber preventivo entre las contratas y subcontratas de la UZ y los trabajadores de la UZ que van a trabajar a otras empresas o instituciones. Intercambio de instrucciones básicas de trabajo y normas de seguridad en las instalaciones de la UZ, control de la documentación con plataforma online, control de las actuaciones de las contratas dentro de las instalaciones de la UZ y paralización de trabajos en caso de incumplimiento de medidas de seguridad o normas de trabajo, desarrollo de convenios de colaboración en el deber in vigilando de la UZ.

- **Higiene Industrial:** identificación de los riesgos relacionados con los agentes físicos (ruido, radiaciones, vibraciones, etc.), químicos y biológicos que puedan derivar en una enfermedad profesional. Mediciones y propuesta de medidas correctoras en los casos necesarios. Mediciones de ruido, contaminantes químicos, velocidad de aspiración de extracciones, medida calidad ambiental, etc. Evaluación de puestos de trabajo. Evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo (trabajadoras sensibles). Participación en el asesoramiento del Comité de Bioseguridad de la UZ.

- **Vigilancia de la salud:** Reconocimientos médicos específicos iniciales y periódicos basados en los riesgos del puesto de trabajo. Recogida de información sobre el estado de salud de los trabajadores a través de los reconocimientos médicos y los protocolos específicos emitidos por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Campañas preventivas de promoción de la salud. Estudio de trabajadores especialmente sensibles, evaluaciones de puestos de trabajo por riesgo durante el embarazo. Vacunaciones específicas a colectivos con riesgo en su trabajo.

- **Formación e información a la comunidad universitaria:** Cursos dentro del plan formativo de la Gerencia de la Universidad. Formación obligatoria para todo el personal nuevo contratado específica de los riesgos del puesto de trabajo según los perfiles de actividad, formación obligatoria a colectivos de riesgos especiales, formación específica al personal designado para hacerse cargo de las emergencias, en cuanto a incendios o en cuanto a primeros auxilios. Difusión de material informativo: manuales de prevención, normas, carteles, página web, campañas de sensibilización, vídeos, etc.

- **Consulta y participación de los trabajadores:** gestión de las reuniones del Comité de Seguridad y Salud de la UZ; a través de este órgano paritario entre empresa y trabajadores, se informa y asesora desde la UPRL de los problemas que van surgiendo en la UZ y de las medidas correctoras que se proponen, para la adopción de decisiones.

- **Otras actividades:** Gestión de residuos peligrosos (químicos y sanitarios). Asesoramiento, cursos de formación para gestores internos de los departamentos, gestión de la documentación reglamentaria, gestión de las retiradas y coordinación con la empresa gestora contratada. Gestión de almacenes de residuos, revisiones, etc. Gestión de retiradas de residuos de cadáveres de animales de la Facultad de Veterinaria.

La UPRL elaboró un **MAPA de PROCESOS** en el proceso de EFQM**.** Con esta información se pueden definir más claramente todos los servicios que se prestan y el trabajo que realiza la UPRL.

Los procesos que para la UPRL son procesos clave puede ser que no lo sean para los usuarios, ya que puede ser que no sean servicios prestados de cara a ellos, pero su control favorece la mejora de la calidad en la unidad.

- **Procesos estratégicos:**
  - Cumplimiento de normativa: asesoramientos para el cumplimiento de la ley de prevención a todos los usuarios, informes, elaboración de normativa interna, paralización de trabajos, prohibición de uso de máquinas inseguras, colaboración con la inspección de trabajo.
  - Integración de la prevención: difusión a toda la comunidad universitaria de las obligaciones en prevención de riesgos laborales, difusión de las actividades de la UPRL, reuniones y charlas con responsables de servicios, directivos, etc., campañas de información y concienciación, trabajo para que toda la comunidad universitaria sea consciente de sus obligaciones y sus derechos.
  - Plan de prevención: elaboración y revisión periódica por UPRL, recoger la estructura organizativa en prevención de la UZ, definir responsabilidades, presupuesto, etc. y aprobación por Consejo de Gobierno, difusión entre los usuarios de la Política y Compromisos del Rector en materia de prevención, difusión del plan a los servicios implicados directamente en actividades preventivas, trabajo para que apliquen los protocolos de prevención en su campo de acción.
  - Planificación estratégica anual: elaboración de planificación anual y memoria de actividades (memorias de cada área) a disposición a los usuarios que la quieran consultar desde la UZ, presentación al CSS, fijación de objetivos en cada área e indicadores de prevención y de rendimiento.
  - Mejora de la calidad: procesos de autoevaluación que redundan en el mejor servicio a la comunidad universitaria, implantación del sistema de calidad, elaboración de manual de procedimientos e instrucciones y aprobación por Comité de Seguridad y Salud (CSS), estudio de los compromisos de calidad, definición y seguimiento de indicadores de calidad, informes de seguimiento de carta de servicios, revisión de carta de servicios.
- **Procesos clave:**
  - Organización de la prevención: designación y formación de recursos preventivos, designación y formación de equipos para hacer frente a emergencias, contratación de SPA, etc.
  - Información, consulta y participación: información inicial obligatoria y continua a todos los trabajadores, asesoramiento en todas las áreas preventivas, campañas informativas, información a través de nuestra página web en todas las áreas, consulta y participación a través de enlaces en la página web uprl.unizar.es o través de correo electrónico o teléfono, permitir acceso a información restringida y custodiada por la UPRL mediante los mecanismos legales establecidos, información a los delegados de prevención, participación en el CSS mediante información de riesgos, propuestas de soluciones y mejoras, propuestas para la organización del trabajo mediante procedimientos de gestión, asesoramiento, realización de informes técnicos, etc.. Consulta a los trabajadores a través de encuestas del servicio prestado.
  - Evaluación de riesgos: evaluaciones de puestos de trabajo en todas las especialidades preventivas, evaluaciones de edificios, de máquinas, instalaciones, mediciones higiénicas, evaluación de cualquier situación de riesgo laboral, evaluación de colectivos especiales, revisión de evaluaciones por cambios en las condiciones, evaluaciones proyectos de investigación, evaluaciones de bioseguridad, gestión de la evaluación y mantenimiento preventivo de las vitrinas de seguridad química, gestión de la evaluación y mantenimiento preventivo de los sistemas anti caídas instalados en la Universidad, realización de los correspondientes informes a los interesados y responsables con las medidas correctoras. Participación en el Comité de Bioseguridad de la UZ. Control de las bases de datos sensibles de trabajadoras embarazadas o de personal especialmente sensible a determinados riesgos.

- Vigilancia de la salud: reconocimientos médicos iniciales para comprobar la aptitud del trabajador, periódicos para comprobar su estado de salud, a trabajadores especialmente sensibles para ver adaptaciones, memoria anual de salud colectiva de la UZ y memoria de salud individual, vacunación a trabajadores con riesgos biológicos específicos, seguimiento de bajas de larga duración mediante una nueva evaluación médica en la reincorporación, campañas de salud general. Control de la base de datos sensibles recogidos relacionados con esta actividad.
- Planificación de medidas correctoras y/o preventivas: informes de medidas correctoras y/o preventivas tras detectar riesgos, reuniones con responsables para buscar la mejor solución, revisión de la aplicación de las medidas propuestas, propuestas de medidas globales al CSS y su discusión.
- Coordinación de actividades empresariales: estudio de los riesgos que generan las empresas externas en nuestras instalaciones, permisos de trabajo, intercambio de documentación entre empresas, reuniones técnicas, elaboración de instrucciones o normas para ellas, evaluación de riesgos de personal de la UZ que va a trabajar a otras empresas, protección, información y formación. Coordinación interna con unidades de la UZ cuyo personal entra en instalaciones de riesgo o hacen trabajos con riesgo para terceros, reuniones, toma de acuerdos. Elaboración de informes, paralización de trabajos por incumplimiento de medidas de seguridad o normas o por riesgo grave o inminente.
- Gestión de accidentes laborales y enfermedades profesionales: investigación de accidentes e incidentes, dotación de botiquines de primeros auxilios, trabajo de concienciación para que se declaren todos los accidentes o incidentes o enfermedades profesionales, campañas de información para saber dónde dirigirse en caso de accidente laboral, declaración al sistema Delta o al CEPROSS, seguimiento de las bajas laborales y su reincorporación, control de la base de datos sensibles de accidentes laborales, gestión de cargos a terceros por error de instalación, realización de estadísticas e índices de siniestralidad, comparación con otras universidades, difusión de los datos anuales al CSS y delegados de prevención, estudios por colectivos, edad, sexo.
- Gestión de emergencias: realización de planes de autoprotección de todos los edificios de la Universidad de Zaragoza, planificación quinquenal de las líneas de actuación, planificación anual de simulacros de evacuación de los edificios, implantación de los planes de emergencia de cada edificio mediante la realización de formación a los equipos de intervención y ejercicios prácticos (simulacros), revisión periódica de planes de autoprotección y de emergencia, realización de informes tras simulacro con las deficiencias encontradas (de infraestructuras, de protección contra incendios o de medios humanos o técnicos), investigación de incidentes, estudio bianual del progreso de las mejoras de actuación en las evacuaciones mediante indicadores, cursos de formación de emergencias sanitarias (primeros auxilios, uso de desfibrilador semiautomático DESA), coordinación de emergencias con unidad de seguridad. Gestión de adquisición, colocación y mantenimiento de DESA.
- Gestión de equipos de protección individual (epis): definición de criterios mínimos de calidad de equipos de protección individual que queremos comprar, diseño de lista de epis posibles para concurso, elección de proveedor, gestión de compras y almacén, dotación de epis tras gestionar cita personalizada y hacer una estimación de los riesgos del puesto de trabajo, formación e información en el momento de la entrega, gestión y control de la documentación generada, campañas de sensibilización para su uso obligatorio y de los cauces para su solicitud, reposición de epis, denegación de epis, estudio de nuevos avances y nuevos productos más ergonómicos para incluirlos en la lista de compra, entrevistas con proveedor o comerciales, sanciones o advertimientos a proveedor, control de albaranes y facturas, control de la base de datos de entregas.
- Formación: planificación de oferta formativa genérica para los trabajadores de la UZ, planificación de cursos específicos para determinados puestos de trabajo con riesgo o colectivos, control de nuevos contratados que tienen que realizar curso de formación obligatorio, determinación de puestos de trabajo donde el curso es obligatorio para su trabajo, control de la calidad de la formación, control de los asistentes y los certificados de personal con riesgo especial.
- Auditorías: análisis del estado de la UZ con respecto al grado de cumplimiento de la ley de prevención, información a la gerencia, comparación con otras universidades, detección de

deficiencias para la propuesta de su corrección, estudio del servicio prestado por el SPA contratado, control de su trabajo, control de la aplicación de los procedimientos diseñados por la UPRL para ver su grado de aplicación, estudio de los indicadores de prevención de cada proceso, inspecciones de seguridad a las instalaciones.

- Gestión de residuos: gestión del contrato por concurso del gestor autorizado tanto para residuos químicos como para sanitarios, planificación y control de las retiradas de residuos, formación de los responsables internos de la gestión por departamentos, control de la lista de gestores internos y el acceso a los almacenes de residuos, revisión de los procedimientos de la retirada de residuos, gestión documental de las retiradas, gestión de las altas de nuevos centros productores de residuos de la UZ o modificaciones de los existentes, control del trabajo de la contrata, petición de etiquetas y garrafas, control de los kilos retirados de cada tipo de residuo, escritos a responsables cuando se detectan anomalías, estudio de incidentes producidos, derrames, etc., gestión de retiradas de cadáveres animales.

➢ **Procesos de apoyo:**

- Gestión administrativa: todo tipo de tareas que realicen los técnicos y que necesiten el soporte administrativo, introducción de datos en bases de datos, control de asistentes a un curso, certificación de su asistencia, control de nuevos contratados que han recibido información/formación, gestión de reconocimientos médicos, gestión de jornadas de prevención nacionales de la UPRL para toda la sociedad. Control de indicadores de calidad.
- Gestión de compras: control de las compras o facturas de servicios realizadas con presupuesto (equipos de protección, retiradas de residuos, DESA, líneas de vida, vitrinas de seguridad, servicios de prevención ajenos, material de oficina), o fuera de presupuesto (material Covid, equipos UPRL), control y revisión de facturas para su envío a control interno, tramitación de facturas de forma electrónica, control de consumos telefónicos, control consumos fotocopiadora.
- Gestión documental: control de archivos, informes, legislación, fotografías de puestos de trabajo o lugares, control de la documentación del CSS (acuerdos, actas, etc.), control de las reuniones mantenidas en la unidad (actas, acuerdos, distribución de trabajos), control de los procedimientos escritos y su actualización, gestión de la página web, control de las bases de datos y de bases de datos sensibles, control de los archivos sensibles, gestión de redes sociales.
- Control de procesos: estudio de cada proceso por la persona responsable de la UPRL, control de sus indicadores, realización de memoria anual de la UPRL o en su caso por áreas que se engloban en la general, control del trabajo de las contratas mediante los indicadores fijados de calidad para ellas.

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

De manera general: Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

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.

De forma específica, los trabajadores, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, a:

1. Una protección eficaz en materia de seguridad y salud laboral.
2. La información de los riesgos de su puesto de trabajo y de los riesgos que puedan afectarle del resto de instalaciones, así como las medidas de prevención y protección aplicables para evitarlos o minimizarlos.
3. Ser informados acerca de la manera de proceder en caso de emergencia, primeros auxilios o evacuación.
4. La vigilancia de su estado de salud de forma inicial y periódica, respetando siempre el derecho a la intimidad y la confidencialidad de la información.
5. La consulta y participación en materia de prevención a través de sus representantes en el Comité de Seguridad y Salud.
6. Recibir formación teórica y práctica en materia preventiva, suficiente y adecuada, necesaria para su puesto de trabajo, en el momento de la contratación y cuando se produzca algún cambio en sus funciones o en sus equipos de trabajo.
7. Recibir los equipos de protección individual que la UPRL estime necesarios para la correcta protección del trabajador en el desarrollo de sus funciones.
8. La paralización de la actividad en caso de riesgo grave e inminente a través de sus delegados de prevención.
9. Que el coste de las medidas relativas a la seguridad y salud en el trabajo no recaiga sobre el trabajador.

Así mismo, los usuarios del servicio tendrán **derecho** a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios de la UPRL, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y a hacerlo además a través de sus delegados de prevención.
- Exigir las responsabilidades a la UPRL cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- 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 de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

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

Se puede consultar la legislación aplicable en la página web https://uprl.unizar.es/

A modo de resumen básico, la normativa básica de prevención de riesgos laborales que puede ser aplicable en su puesto de trabajo es la siguiente:

- Legislación principal o que afectan de forma **general**:
  - Constitución Española, artículo 40.2.
  - Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales
  - R.D. 39/1997, Reglamento de los Servicios de Prevención
  - R.D. 171/2004 **Coordinación empresarial** por el que se desarrolla el Art. 24 de la Ley 31/95, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales en materia de Coordinación de Actividades Empresariales.
  - R.D. 298/2009, por el que se modifica el RD 39/97, anexos VII y VIII, en relación con la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y salud en el trabajo de la trabajadora **embarazada**, que haya dado a luz o en período de **lactancia**.
  - RESOLUCIÓN de la Subsecretaría, por la que se regula la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de **Accidentes de Trabajo** (Delt@) que posibilita la transmisión por procedimiento electrónico de los nuevos modelos para la notificación de accidentes de trabajo, aprobados por la Orden TAS/2926/2002, de 19 de noviembre. BOE núm. 303 de 19 diciembre.
  - Resolución de 7/11/2011 de la Secretaría General de Universidades por la que se da publicidad al Acuerdo del Consejo de Universidades por el que se establecen directrices para la adaptación de la legislación de PRL a la universidad
- Legislación específica por áreas de prevención:

1. Seguridad laboral:

- □ R.D. 485/1997 **Señalización** de seguridad, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- □ R.D. 486/1997 **Lugares de trabajo**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- □ R.D. 773/1997 **Equipos de protección individual**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual.
- □ R.D. 1215/1997 **Equipos de trabajo**, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- □ R.D. 1627/1997 **Obras de construcción**, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción.
- □ R.D. 374/2001 **Agentes químicos**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con los agentes químicos durante el trabajo.
- □ R.D. 614/2001 **Riesgo eléctrico**, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.
- □ R.D. 681/2003 **Atmósferas explosivas**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores expuestos a los riesgos derivados de atmósferas explosivas en el lugar de trabajo.
- □ R.D. 393/2007 **Planes de Autoprotección**, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- □ R.D. 656/2017, **Almacenamiento productos químicos,** por el que se aprueba el Reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias MIE APQ 0 a 10.

2. Ergonomía:

- R.D. 487/1997 **Manipulación manual de cargas**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas.
- R.D. 488/1997 **Pantallas de visualización de datos** (PVD), sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

3. Psicosociología:

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.

4. Higiene industrial:

- R.D. 664/1997 **Agentes biológicos**, protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.
- R.D. 1311/2005 **Vibraciones mecánicas**, Real Decreto 330/2009 por el que se modifica el Real Decreto 1311/2005, de sobre la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados o que puedan derivarse de la exposición a vibraciones mecánicas.
- R.D. 286/2006 **Ruido**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido
- R.D. 486/2010 **Radiaciones ópticas** artificiales, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a radiaciones ópticas artificiales.
- R.D. 299/2016, **Campos electromagnéticos**, sobre la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a campos electromagnéticos.
- R.D. 427/2021, **Agentes cancerígenos**, por el que se modifica el Real Decreto 665/1997, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes cancerígenos durante el trabajo.
- Real Decreto 1029/2022, **Radiaciones ionizantes**, Reglamento sobre protección de la salud contra los riesgos derivados de la exposición a las radiaciones ionizantes.

5. Salud laboral:

- R.D. 365/2009, por el que se establecen las condiciones y requisitos mínimos de seguridad y calidad en la utilización de **desfibriladores** semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario.
- R.D. 843/2011, de 17 de junio, por el que se establecen los criterios básicos sobre la organización de recursos para desarrollar la **actividad sanitaria** de los servicios de prevención.
- RESOLUCIÓN de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de la Orden TAS/2947/2007, por la que se establece el suministro a las empresas de **botiquines** con material de primeros auxilios en caso de accidente de trabajo, como parte de la acción protectora del sistema de la Seguridad Social.

6. Residuos peligrosos:

- Ley 7/2022, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.
- R.D. 833/1988, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos **Tóxicos**. Derogado en su mayor parte por la Ley 7/2022.
- Decreto 29/1995, de gestión de los residuos **sanitarios** en la Comunidad Autónoma de Aragón. Modificado por el Decreto 52/1998.

Existe otra mucha reglamentación de prevención, industrial, administrativa y de pública concurrencia que puede afectar a la UZ y que los miembros de la UPRL tienen que conocer para poder realizar su trabajo, que

sería muy extensa enumerar y mantener actualizada aquí. Ej. Guías técnicas del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Normas UNE, etc.

Además, internamente en la Universidad de Zaragoza existe normativa de prevención que se ha ido elaborando por la UPRL para el desarrollo del sistema preventivo. A modo de resumen:

- Reglamento del Comité de Seguridad y Salud

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales (se renueva cada mandato rectoral)

- Manual de Procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales, en el que se incluyen los procedimientos de todos los puntos importantes que establece la Ley de Prevención, así como las instrucciones que se dan a los trabajadores para su desarrollo, normas de actuación y de seguridad, manuales de seguridad, etc. https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos.

8. Formas de participación del usuario

La UPRL necesita la colaboración de todos los usuarios de la UZ para poder realizar de forma satisfactoria su trabajo. Desde las informaciones ofrecidas por los trabajadores en sus puestos de trabajo, hasta la colaboración en las emergencias que se pueden producir en un edificio, información sobre la ergonomía de prendas de protección individual, información sobre accidentes o deficiencias en medidas de prevención, etc. Por eso su información y sugerencias es vital. Por este motivo se hacen encuestas a los usuarios en determinados procesos considerados claves para la UPRL, para conocer su valoración y se tabulan y estudian los datos obtenidos.

El principal órgano de participación de los trabajadores de la UZ es el Comité de Seguridad y Salud. Legalmente podrán participar en muchos de los procesos que la UPRL realiza, a través de sus representantes legales en el CSS o en las Comisiones Delegadas de éste (es tanto un derecho como una obligación). Esto mismo está recogido en el Procedimiento de Consulta y Participación de la UZ aprobado en sesión del CSS (26/9/2013), publicado en la página web de la UPRL y en el Reglamento del CSS.

La UPRL recoge a través de su página web varios formularios para la comunicación de los usuarios https://uprl.unizar.es/inicio/canales-de-comunicacion-con-la-uprl

Entre ellos existe un buzón de comunicación de riesgos para informar acerca de problemas que afectan a la seguridad, ergonomía o salud de los trabajadores. Estos problemas se gestionan de forma inmediata o se redirigen a la unidad que puede solucionar el problema.

Además de este canal de comunicación, todas las quejas o sugerencias, dudas, problemas, peticiones, etc. se pueden hacer por escrito, por correo electrónico, por teléfono, etc. a cualquiera de las áreas de la UPRL o en su defecto al jefe de la UPRL al correo jefeuprl@unizar.es, o al teléfono 876 55 3150.

Para la implantación de medidas correctoras o preventivas también está definida la formación de grupos de trabajo con los interesados y/o los responsables de aplicar estas medidas para buscar la mejor solución.

En el caso de usuarios externos, también pueden dar su opinión o realizar sugerencias mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias (https://sede.unizar.es o https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas), mediante escritos, telefónicamente, o a través de la página web de la Unidad.

Con las empresas externas o instituciones (usuarios externos) también se implementan reuniones de trabajo mediante la firma de un acta de coordinación y posteriores reuniones para la implantación de medidas.

En ocasiones, la UPRL también asesora a personal ajeno a la Universidad en problemas de prevención, por correo electrónico y teléfono principalmente.

9. Fecha de entrada en vigor

Desde la UPRL se estableció:

- una lista de clientes internos y externos,
- lo que esperan de nuestro servicio cada uno (principalmente protección e información),
- los procesos clave que tenemos,
- los objetivos que queremos lograr con cada uno de ellos,
- los compromisos de calidad de los servicios prestados a los que nos vamos a comprometer,
- los indicadores que utilizaremos para medirlos.

Tal como se indicó en 2015, los compromisos debían de ser reales, flexibles y obligatorios para toda la UPRL. Los compromisos se adquirían basándonos en las expectativas de los clientes.

En 2021 tras la revisión de estos compromisos se ve la necesidad de modificarlos y en 2022 se llega a la conclusión de que muchos de los compromisos no dependen del trabajo de la UPRL si no de terceros y que hay muchos indicadores que actualmente no se pueden recoger para su estudio, además de estar mezclados con los de rendimiento del trabajo. Por este motivo se eliminan de la carta de servicios, racionalizándolos.

Los compromisos e indicadores aparecen recogidos en la tabla posterior por cada servicio prestado.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

En 2015 se adquirió el compromiso de que el cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente con cada indicador definido. Esto no se ha cumplido de esta forma, aunque se han incorporado muchos de estos indicadores a las memorias anuales de actuación de la UPRL.

En 2021 tras la revisión de estos indicadores se ve la necesidad de modificarlos y se acuerda que de forma habitual se medirán los indicadores anualmente para poderlos incluir en la Memoria Anual de la UPRL y en las memorias parciales de servicios.

En 2022 se acuerda modificar el número de indicadores a medir y separar los indicadores de rendimiento para realizar las memorias anuales de cada área, de los indicadores de calidad, que también aparecerán en estas memorias. Por este motivo en la carta de servicio se dejarán los de calidad y los de rendimiento que sean esenciales para lograr el objetivo de calidad.

Cada técnico de prevención tiene asignado unos indicadores para medir.

Vista la complejidad de la base de datos llamada Mapa de Procesos se decide sustituirla por bases de datos concretas para cada proceso donde recoger estos indicadores y desde allí se verá su evolución. Se utilizará esta tabla en la Memoria de Calidad.

Indicador	Valor estándar (compromisos asumidos en la Carta)	Valor actual	En caso de desviación, indicar los proyectos para conseguirlos
1.			
2.			
3.			
4.			

A modo de resumen utilizamos la tabla que sigue:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
información	TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, EN ESPECIAL: - NUEVO PERSONAL CONTRATADO	INFORMAR A TODOS LOS TRABAJADORES NUEVOS CONTRATADOS DE LA UZ QUE NOS SEAN INFORMADOS DESDE LOS SERVICIOS DE PERSONAL, DE LAS COSAS BÁSICAS NECESARIAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN.	% DE NUEVOS CONTRATADOS INFORMADOS. valoración de los nuevos contratados en la encuesta del correo de bienvenida referente a la información recibida. nº de quejas recibidas por los nuevos contratados por falta de información.	ANUALMENTE	100% NUEVOS COMUNICADOS INFORMADOS. nota superior a 3,5 sobre 5 en la encuesta. 0 quejas recibidas por deficiencias en la información recibida.	
		Elaborar o revisar instrucciones, normas, manuales, etc. para aclarar cualquier información, obligación, etc. de difícil comprensión.	Nº INSTRUCCIONES ELABORADAS/AÑO.	ANUALMENTE	3 AL AÑO NUEVAS O REVISIONES.	
		Colaborar con los centros o departamentos que lo soliciten	% DE COLABORACIONES	ANUALMENTE	100% REALIZADAS.	RECOGER EN MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		en la elaboración de sus normas de seguridad.	REALIZADAS RESPECTO A LAS SOLICITADAS.			
		Estudiar las sugerencias o quejas de los clientes sobre la página web.	nº de quejas a página web.	ANUALMENTE	0 quejas sobre la web sin estudiar.	
		REALIZAR 2 COMUNICACIONES AL MES AL IUNIZAR.	Nº CAMPAÑAS DE INFORMACIÓN AL MES.	ANUALMENTE	TODOS LOS MESES 2 COMUNICACIONES IUNIZAR.	
consulta y participación	TRABAJADORES DE LA UZ. MIEMBROS DEL CSS.	INCORPORAR AL DEBATE DEL CSS EN SUS REUNIONES TRIMESTRALES UN TEMA DE INTERÉS PARA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA, BIEN COMO DESARROLLO DE ALGÚN PROCEDIMIENTO, INSTRUCCIÓN, ETC, ELABORADO POR LA UPRL, BIEN COMO ELEMENTO QUE SIRVA PARA INCORPORAR CADA	Nº DE TEMAS DE DEBATE LLEVADOS POR LA UPRL AL CSS AL AÑO.	ANUALMENTE	4 TEMAS A DEBATE AL AÑO.	MEMORIA ANUAL DEL css.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		DÍA MÁS LA CULTURA PREVENTIVA EN LA VIDA UNIVERSITARIA.				
		ATENCIÓN A TODAS LAS CONSULTAS y solicitudes de información QUE SE REALIZAN EN LA UPRL DE TODOS LOS CLIENTES DE LA UZ. ORIENTACIÓN AL CLIENTE AUNQUE NO DEPENDA DE LA UNIDAD LA SOLUCIÓN.	nº de quejas recibidas por la no atención a las solicitudes de información o consultas.	ANUALMENTE	ATENCIÓN 100% CONSULTAS. 0% DE QUEJAS. ATENCIÓN INMEDIATA.	
		Estudio de todas las sugerencias de mejora que tengan que ver con la UPRL y contestación en el plazo de 1 mes.	% DE QUEJAS O SUGERENCIAS DE MEJORAS presentadas para el trabajo que realiza la UPRL estudiadas y contestadas.	ANUALMENTE	100% SUGERENCIAS ESTUDIADAS Y CONTESTADAS EN PLAZO.	
evaluación de riesgos	TRABAJADORES DE LA UZ.	ATENCIÓN A SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE RIESGOS EN EL PLAZO DE 15 DÍAS –	% de solicitudes de evaluación atendidas en menos de 15 días.	ANUALMENTE	100% EVALUACIONES SOLICITADAS ATENDIDAS EN 15 DÍAS.	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		30 DÍAS LABORABLES.				
	TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PÚBLICA CONCURRENCIA).	Atender a todas las reclamaciones de seguridad o solicitudes de evaluación de situaciones de riesgo de las personas usuarias de las instalaciones de la UZ por la presencia en ellas de factores de riesgo para la salud.	nº de situaciones de riesgo comunicadas por la comunidad universitaria (no trabajadores) que ha tenido que evaluar la UPRL. % de evaluaciones atendidas por la UPRL con respecto a las que se han producido.	ANUALMENTE	100% de las solicitudes atendidas.	MEMORIA EVALUACIONES.
vigilancia de la salud	TRABAJADORES DE LA UZ.	Facilitar el proceso de citación para un reconocimiento médico laboral a los trabajadores.	Nº DE QUEJAS RECIBIDAS DEL PROCESO DE CITACIÓN.	ANUALMENTE	MENOS DE 5 QUEJAS POR TIEMPO DE CITACIÓN.	Recoger nº de quejas recibidas al SPA por falta de fechas, proceso de solicitud.
		Entrega de material de botiquines en el plazo de 5 días laborables.	% de peticiones a las que se les entrega material fuera del tiempo estipulado de 5 días laborables.	ANUALMENTE	TIEMPO MEDIO DE ENTREGA INFERIOR A 5 DÍAS LABORABLES.	SE JUSTIFICARÁ AL SOLICITANTE EL TIEMPO DE ENTREGA SI EXCEDE A UNA SEMANA.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
					0% DE PETICIONES CON PLAZO DE ENTREGA MAYOR.	
planificación de medidas correctoras	TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PÚBLICA CONCURRENCIA). TRABAJADORES DE LA UZ. CONTRATAS.	Informar al responsable de las medidas correctoras en un plazo de 10 días laborables tras la evaluación.	Tiempo medio en el que se ha informado a la persona responsable.	ANUALMENTE	TIEMPO MEDIO INFERIOR A 5 DÍAS PARA INFORMAR AL RESPONSABLE.	RECOGER EN BASE DE DATOS EVALUACIONES.
		IMPLANTAR LAS MEDIDAS QUE DEPENDAN DE LA UPRL DE FORMA INMEDIATA PARA MINIMIZAR RIESGOS.	nº de quejas recibidas por no haber tomado medidas en aquellas situaciones de riesgo en las que la UPRL podía poner medios.	ANUALMENTE	100% MEDIDAS QUE DEPENDEN DE UPRL TOMADAS. 0 QUEJAS RECIBIDAS.	Recoger en base de datos de evaluaciones si la medida depende de la UZ o de responsable superior y si se corrige o no.
coordinación de actividades empresariales	CONTRATAS QUE TRABAJAN EN UZ O INSTITUCIONES. TRABAJADORES DE UZ QUE TRABAJAN FUERA DE LA UZ.	Atención a todas las situaciones de coordinación entre la UZ y las empresas contratadas que surjan en relación con la prevención de riesgos laborales en el plazo de 5 días	% de situaciones CAE informadas atendidas fuera del plazo de 5 días laborables. tiempo medio desde comunicación CAE hasta atención. tiempo medio desde la recepción de la	ANUALMENTE	100% DE COMUNICACIONES A LA UPRL DE SITUACIONES DE CAE. 0% de empresas con obligación de CAE sin comunicar a la UPRL. Tiempo promedio comunicación /	RECOGER EN BASE DE DATOS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
coordinación de actividades empresariales		laborables si son comunicadas a la UPRL y de forma inmediata cuando se descubren sin ser comunicadas.	documentación hasta visto bueno de la uprl. Nº DE ACCESOS A EMPRESAS EXTERNAS DENEGADOS POR LA NO ATENCIÓN A TIEMPO DE LA SOLICITUD, ACHACABLES A LA UPRL.		atención / visto bueno <72 horas. 0 denegación de accesos de trabajadores de la UZ a empresas externas.	
		Aumentar el número de comunicaciones de situaciones donde puede ser necesario la coordinación entre empresas en un 0,5%.	% de empresas con obligación de CAE que se descubren sin ser comunicadas. % de aumento de comunicación con respecto al año anterior.	ANUALMENTE	100% CAE con contratas y empresas que entran a UZ o con empresas a las que va personal de la UZ.	
		Aumentar a más de un 80% las empresas con el permiso de trabajo firmado antes de empezar el trabajo.	% de situaciones o trabajos de contratas que se descubren sin los permisos de trabajo firmados. nº de contratas que se descubren sin permiso de trabajo firmado.	ANUALMENTE	0% de situaciones o trabajos de riesgo sin permisos de trabajo firmados. 100% de empresas con permisos de trabajo firmados.	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		Paralizar las actividades por falta de recurso preventivo en todas aquellas situaciones que así lo requieran.	nº de trabajos paralizados por falta de recurso preventivo.	ANUALMENTE	RECURSO PREVENTIVO EN EL 100% DE LAS SITUACIONES QUE LO REQUIERAN.	
		REALIZAR CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN PERIÓDICAS DE SITUACIONES DE CAE A TODOS LOS TRABAJADORES DE LA UZ CON MANDO.	nº de comunicaciones de información de CAE.	ANUALMENTE	100% TRABAJADORES CON MANDO INFORMADOS.	DISTINGUIR EN LA MEMORIA ANUAL LOS TEMAS DE LAS CAMPAÑAS.
accidentes laborales y enfermedades profesionales	TRABAJADORES DE LA UZ.	Investigación de accidentes o incidentes en la misma semana en que se comunican o como máximo en el mes.	nº de accidentes investigados en el plazo de un mes desde la comunicación. nº de accidentes investigados en una semana desde la comunicación. % de accidentes no investigados en el mes	ANUALMENTE	100% ACCIDENTES INVESTIGADOS EL MISMO DÍA.	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		1 información al mes sobre qué hacer en caso de accidente hasta que no haya desviaciones en el procedimiento.	Nº ACCIDENTES COMUNICADOS CORRECTAMENTE. Nº ACCIDENTADOS QUE SE HAN CONFUNDIDO DE INSTALACIÓN SANITARIA. Nº COMUNICACIONES AL IUNIZAR.	ANUALMENTE	100%COMUNICADOS POR WEB. 0% CARGOS A TERCEROS 1 COMUNICACIÓN AL MES.	
emergencias	TODA LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (PÚBLICA CONCURRENCIA). TRABAJADORES DE LA UZ. CONTRATAS EN GENERAL PRESENTES EN INSTALACIONES UZ. CONTRATA DE SEGURIDAD QUE LLEVA EL SERVICIO DEL 841112 Y CECO.	QUE LA VALORACIÓN GLOBAL DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN IMPARTIDOS POR LOS TÉCNICOS DE LA UPRL SEA EN UN 60% ENTRE MUY BUENA O BASTANTE BUENA.	suma de % de valoración global del curso muy buena y bastante buena.	ANUALMENTE	100% VALORACIÓN ENTRE MUY BUENA Y BASTANTE BUENA.	RECOGER EN MEMORIA ANUAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS SI ES POSIBLE CONOCER LA RENOVACIÓN DE LOS CURSOS Y LAS VALORACIONES DE LAS ENCUESTAS. SE RECOGERÁN LOS DATOS DE LAS ENCUESTAS DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN.
		QUE NINGÚN TRABAJADOR QUE LO SOLICITE SE QUEDE SIN CURSO DE FORMACIÓN DE	nº de ediciones que se tienen que impartir ese mismo año por exceso de gente apuntada.	ANUALMENTE	0% DE QUEJAS POR FALTA DE FORMACIÓN AL NO PODER REALIZAR UN CURSO DE EMERGENCIAS.	Memoria anual de gestión de emergencias.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		INCENDIOS Y EVACUACIÓN.	nº de quejas de personas que no han podido hacer un curso de emergencias.			
		Mejora en las actuaciones de los equipos de emergencias, aumentar un 5% el % de edificios en los que se cumple la operativa mínima.	nº de edificios donde se cumplen mínimos de operativa en simulacro. % DE MEJORA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR EN RELACIÓN CON EL % DE EDIFICIOS DONDE SE CUMPLE LA OPERATIVA	ANUALMENTE	100% EDIFICIOS CUMPLEN MÍNIMOS DE ACTUACIONES.	MEMORIA ANUAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS.
emergencias		100% de los edificios nuevos con plan de emergencias realizado e implantado en dos años desde su puesta en funcionamiento.	% de edificios nuevos en los que se ha implantado el plan de emergencia antes de 2 años.	ANUALMENTE	100% edificios con plan implantado.	MEMORIA.
		Realización de un informe por cada edificio para que se subsanen	% de edificios con informe con medidas correctoras tras simulacro en	ANUALMENTE	100% EDIFICIOS CON INFORME DE MEDIDAS CORRECTORAS TRAS SIMULACRO.	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		deficiencias detectadas.	relación con el número de simulacros realizados en el año.			
		Investigación del 100% de las emergencias comunicadas en las que la UPRL tenga competencias.	% DE EMERGENCIAS INVESTIGADAS EN RELACIÓN CON LAS COMUNICADAS EN LAS QUE LA UPRL TENGA COMPETENCIAS.	ANUALMENTE	100% EMERGENCIAS INVESTIGADAS.	CECO COMUNICA A UPRL TODAS
		Aumentar la implicación de toda la comunidad universitaria en la ayuda a las emergencias.	nº de quejas recibidas en simulacros y emergencias % de personas que no han desalojado por no querer participar frente al número de simulacros.	ANUALMENTE	100% PARTICIPACIÓN. 0 QUEJAS. 0% PERSONAS NO HAN QUERIDO DESALOJAR.	PUNTUAR EN CADA SIMULACRO LA PARTICIPACIÓN DEL 0 AL 100 Y RECOGER EN BASE DE DATOS Y MEMORIA.
equipos de protección individual	TRABAJADORES DE LA UZ. PROVEEDOR DE EPI.	Que todos los trabajadores que lo soliciten según el procedimiento establecido, puedan comenzar su trabajo de riesgo con todas	nº de quejas recibidas por no poder empezar el trabajo de riesgo al no disponer de equipos de protección tras haber realizado el	ANUALMENTE	0 quejas por no poder empezar el trabajo al no tener los equipos de protección achacable al	RECOGER EN MEMORIA ANUAL DE GESTIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		las protecciones individuales en el momento necesario.	proceso de solicitud de forma correcta.		trabajo la gestión de la UPRL.	
		Que un 80% de las peticiones se hayan atendido en un tiempo medio de hasta 10 días laborables excepto para EPIS muy especiales.	nº de reclamaciones por exceso de tiempo. Nº QUEJAS RECIBIDAS EN EL PROCESO. TIEMPO MEDIO ENTREGA EQUIPOS. % de peticiones atendidas en un tiempo superior a 10 días laborables. nota media obtenida en la encuesta en cuanto al tiempo de entrega.	ANUALMENTE	5 RECLAMACIONES POR EXCESO DE TIEMPO. 5 RECLAMACIONES POR EL PROCESO. TIEMPO MEDIO DE ENTREGA INFERIOR A 10 DÍAS LABORABLES. 100% DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN MENOS DE 10 DÍAS LABORABLES. NOTA DE UN 4 SOBRE 5 EN RELACIÓN CON EL TIEMPO DE ENTREGA EN LA ENCUESTA.	Recoger en base de datos
		MEJORA DE LA CALIDAD Y COMODIDAD DE	nº de quejas recibidas por la calidad de la prenda.	ANUALMENTE	0% QUEJAS POR CALIDAD DE PRENDAS. 2 equipos nuevos incorporados a	Estudiar la naturaleza de las quejas en encuesta

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		EQUIPOS SUMINISTRADOS.	nº de equipos incorporados a la tabla de compra por mejora de equipos. nota media obtenida en la encuesta referente a la calidad de las prendas.		pliego por mejora de calidad. Nota de 4 sobre 5 en relación con la calidad de los equipos.	
formación	TRABAJADORES DE LA UZ.	Mejorar la oferta de cursos de prevención diseñados por la UPRL.	Nº DE SOLICITUDES A LOS CURSOS OFERTADOS POR LA UPRL DESDE PEOPLE. % de cupo del curso ocupado. valoración global del curso en la encuesta.	ANUALMENTE	Que ningún trabajador que lo solicite se quede sin curso de formación en estos temas. el 70% del cupo del curso lleno si es presencial.	Realizar un Plan de Formación 2023-2027. ESTUDIAR RESULTADOS ENCUESTAS DE CURSOS DE FORMACIÓN
		Conseguir que el 100% de los trabajadores realicen al inicio de su contrato la formación inicial obligatoria en base a unos	% de nuevos contratados con curso de formación obligatorio realizado.	ANUALMENTE	el 100% de los contratados nuevos realizan el curso de formación obligatorio.	Realizar un Plan de Formación 2023-2027.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		perfiles de trabajo y riesgo.				
	TRABAJADORES DE LA UZ Y RESTO DE LA SOCIEDAD INTERESADA.	Mantener la calidad y el aforo completo del Congreso Nacional de Prevención de Riesgos Laborales de la UZ que se realiza cada 2 años por la UPRL.	nº de asistentes a congreso. nº de quejas recibidas en la encuesta acerca de los ponentes. nota media de valoración global del congreso obtenida en las encuestas.	BIANUAL	SER REFERENTE NACIONAL. MANTENER EL 100% DE AFORO. 0 QUEJAS REFERIDAS A LA CALIDAD DE LOS PONENTES NOTA MEDIA DE VALORACIÓN DEL CONGRESO DE 4 SOBRE 5	Recoger en planificación y memoria
GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS	USUARIOS DE INSTALACIONES DE LA UZ. GESTORES INTERNOS DE RESIDUOS. GESTOR AUTORIZADO EXTERNO CONTRATADO.	Proporcionar la formación e información necesaria para su trabajo a los gestores internos. Renovación de la formación si es necesaria.	nº de trabajadores formados al año. 0% de gestores formados con curso. nº de incidencias por mala gestión. nota media de valoración global de los cursos.	ANUALMENTE	100% de gestores internos formados. 0% INCIDENCIAS POR MALA GESTIÓN EN LOS ALMACENES. Nota de un 4 sobre 5.	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		Resolución del 100% de las consultas técnicas sobre gestión de residuos	% de consultas recibidas y contestadas.	ANUALMENTE	100% DE LAS CONSULTAS RESUELTAS.	
		Gestionar de forma inmediata el material necesario de envases, etiquetas, antiderrames, etc.	Tiempo medio de gestión	ANUALMENTE	1 DÍA	
		Revisión periódica de almacenes para informar de mejoras. 1/año	nº de inspecciones de almacenes.	ANUALMENTE	100% ALMACENES INSPECCIONADOS EN EL AÑO.	Recoger en base de datos las inspecciones a almacenes.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CONTRATAS	Tramitar facturas que lleguen por FACE en el plazo de 10 días laborables.	% facturas tramitadas en tiempo.	ANUALMENTE	100% TRAMITADAS EN 5 DÍAS LABORABLES.	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Aquí se establecen los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

Por motivos de sostenibilidad, se elimina el folleto de la carta de servicios.

Se realizará un resumen de la carta de servicios que incluirá:

a) Identificación de los servicios

b) Resumen de compromisos asumidos

f) Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación

g) Medidas de subsanación o compensación por incumplimiento de los compromisos

1. Comunicación interna

- La revisión de la Carta de Servicios se distribuirá al resto de miembros de la Unidad para aportación de ideas, y en su caso, incorporación de sugerencias.
- Una vez revisada la carta por la Inspección General de Servicios, aprobada por la Gerencia y publicada en el BOUZ, se difundirá, a través de las listas institucionales, a la Comunidad Universitaria.
- Se incluirá en la WEB de la Unidad la última versión de la Carta de Servicios.

2. Comunicación externa

Se utilizarán mecanismos para su difusión que garanticen la distribución de la misma a todos sus clientes externos.

a) Página web de la Unidad

b) Boletín iUNIZAR

c) Inclusión del resumen de la carta de servicios en la documentación que se proporciona a las contratas de la UZ o a las instituciones que trabajan conjuntamente en las instalaciones de la Universidad de Zaragoza, en base al Procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, así como a cualquier otra empresa que lo solicite por tener trabajadores nuestros en sus instalaciones.

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

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por el jefe de la UPRL, que contestará o tramitará al órgano que considere competente en el plazo menor posible (siempre menos de 15 días) de forma razonada. Se subsanará el perjuicio que se le haya podido causar al usuario si es posible, y se le pedirá disculpas.

Todo el grupo de trabajo de la UPRL estudiará las causas de los compromisos no cumplidos y se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, se replanteará la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto. Todo esto se recogerá en el informe anual de Calidad o en la memoria anual del servicio.

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-y-quejas).

Además, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales dispone de:

- un formulario en su página a través del cual se pueden tramitar las mismas: https://uprl.unizar.es/inicio/sugerencias-o-quejas
- el correo electrónico de cualquiera de las áreas afectadas por la queja o sugerencia (ver apartado I.4.c)
- a través de los representantes sindicales en el Comité de Seguridad y Salud de la UZ
- el Defensor Universitario (Estatutos de la Universidad de Zaragoza): http://www.unizar.es/defensor_universitario/
- a través de contacto telefónico
- por escrito a través del registro de la UZ

El responsable de la UPRL contestará en el plazo menor posible (siempre menos de 15 días) de forma razonada. Redirigirá la reclamación o sugerencia recibida al responsable del servicio prestado para su estudio y aplicación de medidas correctoras.

Carta de servicios de la Facultad de Ciencias de la Salud.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Ciencias de la Salud, en adelante FCS, es un centro de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos en las enseñanzas que se imparten en ella. Los estudios que se imparten son: los grados de Enfermería, Fisioterapia y Terapia Ocupacional, y los másteres de Gerontología Social y de Iniciación a la Investigación en Ciencias de la Enfermería.

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

La FCS comprometida con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza, elabora esta Carta de Servicios para facilitar a la sociedad, en general, y a la comunidad universitaria, en particular, información sobre los servicios que presta y los compromisos de calidad asumidos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación. La Carta de Servicios constituye una herramienta fundamental en el proceso de mejora continua de los servicios prestados y de modernización de la gestión.

2.1. Misión

Los servicios de la FCS tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y de gestión que dan soporte a la docencia e investigación, así como a la atención de los usuarios durante su estancia en el centro.

2.2. Visión

La FCS tiene el propósito de gestionar los servicios que se prestan en ella con criterios de eficacia, eficiencia, igualdad, transparencia y mejora continua, buscando la innovación y utilización de las nuevas tecnologías aspirando a ser reconocida por la calidad de sus estudios y servicios, el nivel de compromiso con la institución y una búsqueda permanente de la mejora en el desempeño de las funciones que le son inherentes.

2.3 Valores

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

- Garantizar la calidad de la enseñanza y promoverla a través de una educación inclusiva, equitativa y con oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida. (ODS 4)
- Colaborar en la reducción de las desigualdades (ODS 10).
- Fomentar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades, consumo y uso responsable de los recursos (ODS 12).
- Desarrollar instituciones eficaces, responsables en todos los niveles que promuevan los valores democráticos de paz y justicia (ODS 16).

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Facultad de Ciencias de la Salud

b) La responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta es la administradora Beatriz Alcalde Ezquerra (admenfez@unizar.es) acompañada de la Comisión de Calidad.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad de Zaragoza
Calle Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

b) Teléfonos

Conserjería: +34 976 761 751

Secretaría: +34 976 761 748 / 876 554 442

Biblioteca: + 34 876 554 450

c) Correos electrónicos:

Secretaría	Documentación de matrícula	matricula.fcs@unizar.es
	Asuntos académicos	sfcs@unizar.es
	Asuntos administrativos	acaenfez@unizar.es
	Calidad	calidadenfez@unizar.es
Biblioteca		bibeucs@unizar.es
Conserjería		consecs@unizar.es
Salas de prácticas		magil@unizar.es

d) Página web

Facultad Ciencias de la Salud: http://fcs.unizar.es
Biblioteca de la FCS: http://biblioteca.unizar.es/salud

e) Forma de acceso y medios de transporte

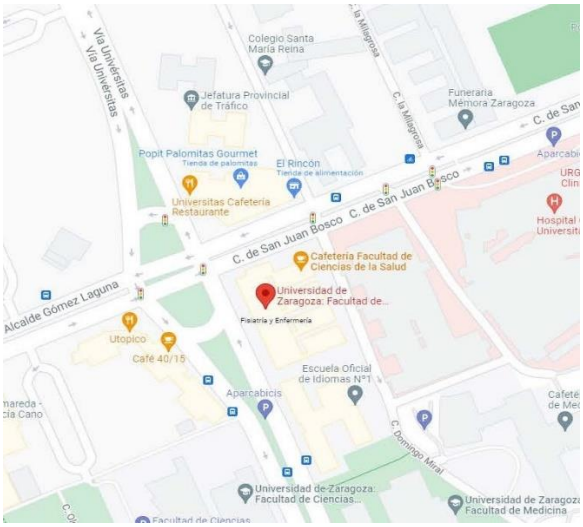
- Tranvía de Zaragoza – Línea 1 Parada: Emperador Carlos V
- Autobuses urbanos de Zaragoza https://zaragoza.avanzagrupo.com/
  Parada Violante de Hungría: Ci1, Ci2, 35 y 42
  Parada en Hospital Clínico: 22, 35, 38 y 41
- Servicio Bizi Zaragoza Estacionamientos de Plaza de San Francisco y San Juan Bosco. Existen zona de aparcamiento de bicicletas en la puerta del edificio
- Acceso con vehículo propio. Solamente pueden acceder al campus universitario de plaza de San Francisco las personas de la comunidad universitaria que están acreditadas. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida.
- Acceso con bicicleta a la FCS puede realizarse utilizando carril bici (http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2).

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Conserjería	Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.00h a 21.15h Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.00h a 13.45h
Biblioteca	Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 21.15h Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 13.30h
Secretaría	Periodo lectivo: Lunes a viernes de 9.00h a 14.00h Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 9.00h a 13.45h
Salas de prácticas	Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 14.15h Periodo lectivo sin docencia: Lunes a viernes de 9.00 a 14.00h Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 14.00h

g) Mapa de localización

41° 38' 34.9" N, 0° 54' 18.7" W



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y Comunicación

- Proporcionar información de forma personalizada a las y los diferentes usuarios del servicio y en el entorno de cada uno de los ámbitos que lo integran, de forma presencial, telefónica, telemática, así como a través de la información que se actualiza en la página web.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tablones de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico o la página web del centro.
- Registro Auxiliar del Registro General de la UZ para recepción y salida de documentos.

5.2. Servicios relacionados con la gestión académica

- Admisión de alumnos de nuevo ingreso y cambio de estudios: tramitación de solicitudes, gestión de llamamientos y listas de espera.
- Matrícula y procesos relacionados con la misma (tramitación de solicitudes de matrícula, modificaciones y anulaciones. Apoyo en automatrícula mediante atención telefónica o telemática, etc.
- Tramitación de las solicitudes relacionadas con la matrícula: cambios de grupo, permanencia y simultaneidad.
- Gestión de actas.
- Trabajos de fin de grado y máster.
- Títulos académicos, expedición de certificados y otros documentos.
- Programas de movilidad.
- Apoyo a órganos relacionados con la actividad docente.

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.

- Gestión de inventario de bienes.
- Liquidación del seguro escolar y otros trámites relacionados con su gestión.

5.4. Servicios relacionados con la gestión del personal

- Plan de Ordenación Docente (POD).
- Expedición de certificados de personal.

5.5. Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia

- Apertura y cierre del edificio, dependencias y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios y custodia de llaves.
- Revisión de instalaciones y locales, pequeñas tareas de mantenimiento y conservación del edificio y solicitud y seguimiento de los partes de mantenimiento.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y de laboratorios.
- Custodia de materiales.
- Clasificación, franqueo y reparto de correo.
- Pequeñas tareas de mantenimiento, y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Sostenibilidad: reciclaje de equipos y colaboración en la gestión de residuos.
- Gestión de medios audiovisuales y sistemas de videoconferencia.

5.6. Servicios relacionados con la seguridad y la salud

- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Seguridad y prevención en laboratorios: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación del edificio.
- Gestión del acceso fuera del horario ordinario.

Todos los servicios que se realizan en la biblioteca de la FCS y sus compromisos de calidad se pueden consultar en la carta de servicios de la BUZ:

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/cartas_servicios/cs_aba.pdf

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 Pública:

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

7.1. Normativa de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero. Decreto 84/2016, de 14 de junio.

7.2. Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

https://academico.unizar.es/acceso-admision-grado/admision/convo

7.3. Normativa de carácter académico

http://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion

7.4. Normas de carácter económico

https://vgeconomica.unizar.es/normativa

7.5. Normativas propias de la FCS

Reglamento de la Facultad de Ciencias de la Salud:
http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/users/abgalvan/reglamento_de_la_fcs.pdf

Acuerdos de la Junta de Facultad:
https://fcs.unizar.es/acuerdos-de-la-junta-de-facultad

8. Formas de participación del usuario

8.1 Presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones

Buzón virtual de felicitaciones, sugerencias y quejas, que permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de

Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad

Sugerencias, quejas o felicitaciones: https://ae.unizar.es/?app=qys

Quejas, sugerencias y alegaciones mejora de los títulos de la FCS:

http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/archivos/impreso_sug_ciencias.pdf

Correo electrónico. Diariamente la FCS da respuesta a las inquietudes de los interesados sean o no miembros de la comunidad universitaria recibidas en las direcciones de correo electrónico habilitadas para tal fin: sfcs@unizar.es, calidadenfez@unizar.es. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de mejora continua del servicio.

8.2 Consultas de opinión

Mediante las encuestas que se realizan durante el curso académico a lo largo de diferentes periodos, se recaba información para su valoración de los diferentes grupos de usuarios.

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

1. Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos.
2. Dar respuesta a las consultas formuladas al correo institucional sfcs@unizar.es del centro, en el plazo máximo de 2 días laborables.
3. Realización, colaboración y difusión en actos o eventos institucionales.
4. Incorporar al expediente académico las solicitudes/reconocimiento/transferencia de créditos, antes centro.
5. Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días naturales desde la solicitud del estudiante.
6. Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante.
7. Tramitar a la sección de Tesorería las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días a partir del cierre de la remesa de domiciliación, siempre que causas ajenas no lo impidan.
8. Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento de fondos, así como a circunstancias ajenas, convenientemente justificadas.
9. Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 7 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.
10. Gestionar las incidencias de espacios en el plazo de 2 días hábiles.
11. Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días laborables.
12. Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
5.1 Información y Comunicación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos	Verificación de contenidos publicados y comprobación de funcionamiento y actualización de los links de todas las páginas	Mensual	Actualización de contenidos continua y revisión/eliminación de información obsoleta al menos una vez al mes	Negociado calidad Medio: Hoja de cálculo
		Dar respuesta a las consultas formuladas al correo institucional sfcs@unizar.es del centro, en plazo máximo de 2 días laborables	% de consultas formuladas por correo y resueltas en plazo igual o inferior a 2 días	Mensual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo
		Realización, colaboración y difusión en actos o eventos institucionales	% de actos/eventos difundidos en web/correos/redes	Anual	≥ 90%	Decanato Medio: Hoja de cálculo
5.2 Servicios relacionados con la gestión académica	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses, desde las reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad del centro	% de solicitudes resueltas e incorporadas antes de plazo	Anual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo
		Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días naturales desde la solicitud del estudiante	% solicitudes enviadas en plazo	Anual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo Control de remesas

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
		Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante	% de solicitudes tramitadas en plazo	Anual	95%	Secretaría Medio: Hoja de cálculo
5.3 Servicios relacionados con la gestión económica	Estudiantes	Tramitar a la sección de Tesorería las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días a partir del cierre de la remesa de domiciliación, siempre que causas ajenas que no lo impidan	% de solicitudes tramitadas en plazo	Mensual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento de fondos, así como a circunstancias ajenas, convenientemente justificadas	% de facturas que se han pagado antes del mes	Anual	95%	Negociado administrativo Medio: Hoja de cálculo UXXI
5.4 Servicios relacionados con la gestión del personal	Estudiantes PAS PDI	Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 7 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de certificados emitidos en plazo	Anual	95%	Decanato Medio: Hoja de cálculo Correo electrónico
5.5 Gestión de espacios, recursos y materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PAS PDI	Gestionar las incidencias en los espacios en el plazo inferior a 2 días hábiles	% de partes gestionados en plazo	Mensual	95%	Conserjería Medio: Hoja de cálculo
		Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días laborables	% de reservas confirmadas en plazo	Mensual	95%	Conserjería Medio: Hoja de cálculo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
	PDI	Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro	Encuesta de satisfacción profesores usuarios salas de prácticas	Anual	≥ 4 (Sobre 5)	Negociado calidad Medio: Formulario Google

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

- Presentación en sesión ordinaria en Junta de la FCS
- Publicación de la noticia de aprobación de la Carta en la web del centro
- Publicación de la Carta en la web del centro

2. Comunicación externa

- Publicación de la carta en la página web de la UZ y en la de la FCS

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

En caso de incumplimiento de los compromisos, se procederá a una revisión de los mismos y si procede a la modificación de los indicadores correspondientes con objeto de subsanar dichos incumplimientos a través de la Carta de Servicios. Se explicarán las causas y las medidas adaptadas al respecto.

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: calidadenfez@unizar.es. El plazo de contestación, de forma personalizada, a quejas y reclamaciones recibidas por cualquiera de los medios anteriormente descritos será de 10 días hábiles desde su recepción.

Carta de servicios del Servicio de Personal Docente e Investigador.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La presente carta de servicios se elabora en virtud del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza. En ella se pretende recoger los servicios que presta el Servicio de Personal Docente e Investigador (en adelante, Servicio de PDI), los derechos de los usuarios en relación con los mismos y los compromisos de calidad sobre su prestación. Además, ha de contribuir a fomentar una política de mejora continua del servicio.

Fundamentalmente, está dirigida a todo el personal docente e investigador (en adelante, PDI) que presta servicios en la Universidad de Zaragoza y a los ciudadanos en general que tengan interés en acceder a la Universidad con tal condición.

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

El Servicio de PDI tiene encomendada la gestión administrativa del PDI de la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

El Servicio de PDI tiene como misión la gestión administrativa del PDI durante toda su vida administrativa o laboral, desde su acceso a través de los correspondientes procesos selectivos hasta la finalización de su relación de servicio, aplicando las políticas y decisiones que los distintos órganos de gobierno de la Universidad adopten en materia de gestión del PDI.

2.2. Visión

El Servicio de PDI está comprometido con la política de calidad de la Universidad de Zaragoza a través de la mejora continua de sus procesos, con criterios de eficacia, eficiencia, agilidad, transparencia, profesionalidad y orientación a los usuarios en la gestión de todos los procesos administrativos que les afectan.

2.3 Valores

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

- Calidad en la gestión y mejora continua de los servicios prestados.
- Profesionalidad, responsabilidad, integridad e implicación de las personas.
- Transparencia.
- Objetividad, independencia y confidencialidad.

- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:

- 8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.
- 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.
- 8.8. Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos.
- 11.6. Reducir el impacto ambiental negativo.
- 12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
- 16.10. Garantizar el acceso público a la información.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Servicio de Personal Docente e Investigador.

b) Responsable del servicio/unidades objeto de la carta y coordinador de la Comisión de Calidad que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Joaquín Asensio Mera, Jefe del Servicio de PDI.

4. Información de contacto

a) Dirección postal: Edificio Interfacultades, 1ª planta. C/ Pedro Cerbuna, 12.- 50009 Zaragoza

b) Teléfonos y correos electrónicos:

	Extensión	Teléfono externo	Correo electrónico
JEFATURA DEL SERVICIO	843066	876553066	jspdi@unizar.es

SECCIÓN DE GESTIÓN DE PDI			
Jefatura de la Sección	843120	876553120	jsecgespdi@unizar.es
Negociado de gestión de profesorado contratado	843151	876553151	jngespdicon@unizar.es secpdi02@unizar.es
Puestos básicos de administración de gestión de profesorado contratado	843008 843056 843119 843561	876553008 876553056 876553119 876553561	secpdi02@unizar.es

	843712 843713 845921	876553712 876553713 876555921	
Negociado de gestión de profesorado permanente	843710	876553710	jngespdiper@unizar.es secpdi01@unizar.es
Puesto básico de administración de gestión de profesorado permanente	843059	876553059	secpdi01@unizar.es

SECCIÓN DE GESTIÓN DE R.P.T. Y TRATAMIENTO DE DATOS DE PDI			
Jefatura de la Sección	843096	876553096	jsecrptpdi@unizar.es
Negociado de POD y plantilla	843597	876553597	jnpod@unizar.es

SECCIÓN DE OPOSICIONES, CONCURSOS Y RECLAMACIONES DE PDI			
Jefatura de la Sección	843065	876553065	jsecconpdi@unizar.es
Negociado de concursos de PDI funcionario	843711	876553711	jnconpdifun@unizar.es concursospdi@unizar.es
Negociado de concursos de PDI contratado	843709	876553709	jnconpdicon@unizar.es concursospdi@unizar.es
Negociado de recursos y reclamaciones	845943	876555943	jnrecrecla@unizar.es
Puestos básicos de administración	843598 843708	876553598 876553708	concursospdi@unizar.es

c) Páginas web:

https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/inicio-pdi

http://www.unizar.es/personal-docente-e-investigador

d) Forma de acceso y medios de transporte:

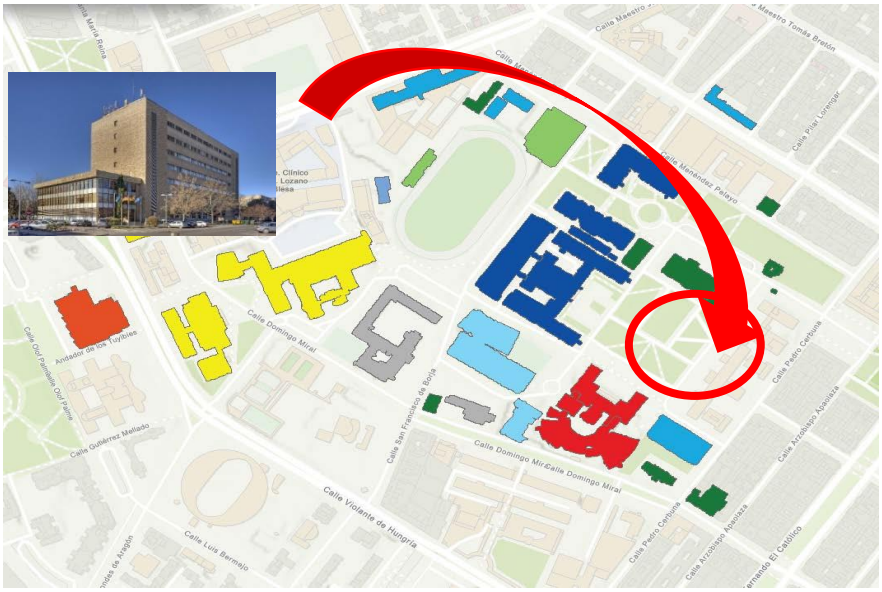
Autobús: líneas 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2

Tranvía: parada en plaza San Francisco

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

En días laborables, atención presencial en el Servicio de PDI de 9:00 a 14:00 horas; atención telefónica y por correo electrónico de 8:00 a 15:00 horas.

f) Mapa de localización: https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.01.030


Calle Domingo Miral
Calle Violante de Hungría
Calle Luis Bermejo
Calle Pedro Cerbuna

Edificio Interfacultades,
1ªplanta
PDI
Calle Pedro Cerbuna
Calle Pedro Cerbuna

5 Relación de los servicios prestados

Las principales funciones del Servicio de PDI son las siguientes:

a) Gestión de todos los procesos selectivos de acceso y contratación del profesorado.
b) Gestión de los procedimientos relacionados con la vida administrativa o laboral del PDI, desde su ingreso hasta la finalización de su relación de servicios con la Universidad.

Para la ejecución de las mismas, presta los siguientes servicios:

Información, atención y apoyo al usuario:

- Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica o telemática.
- Apoyo y asesoramiento al Vicerrectorado de Profesorado, departamentos y centros en materia de gestión de recursos humanos.
- Información y asesoramiento a las personas interesadas en participar en los procesos selectivos que se convoquen y a los participantes en los mismos.
- Apoyo administrativo y asesoramiento a las distintas comisiones que intervienen en los procedimientos de evaluación de la actividad docente e investigadora, control y seguimiento del POD, selección del PDI y reclamaciones y recursos.
- Máxima difusión de la normativa relativa al PDI, convocatorias de procesos selectivos, convocatorias de evaluación de la actividad docente e investigadora, utilizando para ello todos los medios proporcionados por la Universidad.

Gestión:

- Ejecución de los acuerdos de los órganos de gobierno de la Universidad relativos al POD y a la creación, modificación y amortización de puestos de trabajo realizados a través de la Relación de Puestos de Trabajo del PDI.
- Gestión de todos los procesos selectivos de PDI que se deriven de los acuerdos a que se refiere el punto anterior: elaboración y publicación de las convocatorias, revisión y publicación de los nombramientos de las comisiones de selección encargadas de juzgar los concursos, tramitación de las solicitudes presentadas y elaboración de listas de admitidos y excluidos, tramitación de las propuestas de nombramientos de funcionarios y de contratación de los aspirantes seleccionados, recursos y reclamaciones interpuestos contra las propuestas de las comisiones de selección.
- Gestión de solicitudes de cobertura, por el procedimiento de urgencia, de necesidades de profesorado formuladas por los departamentos a lo largo del curso académico.
- Gestión de los procedimientos que afectan a la vida administrativa o laboral del PDI: nombramientos de funcionarios de carrera, contrataciones laborales, nombramientos de profesores eméritos, seguimiento de los colaboradores extraordinarios, reconocimientos de antigüedad, evaluación de méritos docentes e investigadores a los distintos efectos previstos, incidencias que afecten a la dedicación del PDI, compatibilidades, licencias, permisos, comisiones de servicio, ceses, certificaciones, jubilaciones del régimen de clases pasivas, solicitudes de colaboración en la docencia de personal que no tiene la condición de profesor universitario, etc.
- Elaboración de los expedientes administrativos requeridos por los juzgados y tribunales de justicia en relación con recursos interpuestos que versen sobre materias gestionadas por el Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas o por el Servicio de PDI.

- Elaboración de informes y estadísticas.

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

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del 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

Las normas de carácter general más relevantes que regulan los servicios prestados son las siguientes:

1. Normativa sobre universidades:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.

2. Normativa sobre empleados públicos:

- 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 Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

3. Normativa específica del PDI:

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

- Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1313/2007, de 5 de octubre, por el que se regula el régimen de los concursos de acceso a cuerpos docentes universitarios.
- Real Decreto 1086/1989, de 28 de agosto, sobre retribuciones del profesorado universitario.
- Real Decreto 898/1985, de 30 de abril, sobre régimen del profesorado universitario.
- Decreto 84/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se regula el régimen jurídico y retributivo del personal docente e investigador contratado de la Universidad de Zaragoza.
- I Convenio Colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza.

3. Normativa de seguridad social:

- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Real Decreto Legislativo 4/2000, de 23 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre seguridad social de los funcionarios civiles del Estado.
- Real Decreto Legislativo 670/1987, de 30 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de clases pasivas del Estado.

El resto de la normativa se encuentra actualizada en las direcciones web que se indican a continuación:

- Normativa relativa a la gestión del profesorado:

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

- Normativa relativa a concursos de personal docente e investigador:

https://recursoshumanos.unizar.es/pagina-inicio/normativa-y-procedimientos-de-concursos-inicio

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del servicio a través de los canales habituales de comunicación (presencialmente, por teléfono o por correo electrónico). Además, podrán presentar sus sugerencias y quejas siguiendo el procedimiento general establecido por la Universidad de Zaragoza.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

Información, apoyo y asesoramiento

- Contestar las consultas recibidas, excepto si requieren informe de algún superior jerárquico o jurídico:
  - Inmediatamente si se hacen de manera presencial o por teléfono.
  - En el plazo máximo de 2 días laborables desde su recepción si se hacen por correo electrónico.

- En el plazo máximo de 5 días laborables desde su recepción si se hacen a través del registro de la Universidad.

- Difusión, a través de la página web del Servicio de PDI, del e-TOUZ, en su caso, y del boletín iUNIZAR, el mismo día de su publicación en el boletín oficial correspondiente o en el tablón oficial electrónico de la Universidad o si esto no es posible, como máximo, en el primer día laborable siguiente de:
  - Convocatorias de concursos de selección de PDI.
  - Convocatorias para que el profesorado de la Universidad pueda efectuar la solicitud para la evaluación de sus méritos y la posible asignación de los complementos retributivos adicionales de dedicación, de mérito docente y de mérito investigador establecidos a través del correspondiente contrato-programa entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza.
  - Convocatorias para la evaluación de la actividad investigadora por parte de la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI) o por parte de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón.
  - Convocatorias para la evaluación investigadora por parte de la CNEAI, a través del convenio CNEAI-Universidad de Zaragoza.
  - Convocatorias para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes.

Gestión de la Relación de Puestos de Trabajo y Plan de Ordenación Docente

- Informar las solicitudes de los Departamentos de plazas nuevas de profesorado, renovación de contratos, transformación de plazas y movilidad del profesorado (primera fase del POD) en el plazo de 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Gestión de procedimientos selectivos de profesorado

- Elaboración y envío a publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la provisión de plazas de profesorado con vinculación permanente en el plazo de 2 días laborables desde que finalice el plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación.
- Elaboración y publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la contratación temporal de profesorado en el plazo de 10 días laborables cuando el número de aspirantes sea inferior a 100 y de 15 días laborables en caso contrario, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación.
- Elaboración y remisión para su publicación en los boletines oficiales correspondientes de las resoluciones de nombramiento de funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios en el plazo de 1 día laborable desde la recepción de la documentación completa de los aspirantes a nombrar.

Gestión de procedimientos relativos a la vida administrativa o laboral del PDI

- Informar las solicitudes de contratación realizadas por los Departamentos por el procedimiento de urgencia en el plazo de 5 días laborables desde su recepción.
- Expedir los certificados que soliciten los interesados en el plazo de 3 días laborables desde la solicitud.
- Tramitar las licencias a efectos de docencia e investigación, siempre que cuenten con todos los informes preceptivos y la documentación necesaria, en el plazo de 5 días laborables desde la recepción de la solicitud.

- Revisar las solicitudes para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes, elaborando la correspondiente resolución, dentro de los 10 días laborables siguientes a la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Contestar las consultas recibidas	PDI Otras administraciones públicas Ciudadanos	Salvo que requieran informe de algún superior jerárquico o jurídico, dar respuesta a las consultas formuladas: - Inmediata si se hacen de manera presencial o por teléfono. - En el plazo máximo de 2 días laborables desde su recepción si se hacen por correo electrónico. - En el plazo máximo de 5 días laborables desde su recepción si se hacen a través del registro de la Universidad.	Porcentaje de consultas contestadas dentro del plazo establecido	Semanal	90%	Responsables: Jefe de Servicio y Jefes de Sección, según la materia Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

Difusión, a través de la página web del Servicio de PDI, del e-TOUZ, en su caso, y del boletín iUNIZAR de: - Convocatorias de concursos de selección de PDI. - Convocatorias para que el profesorado de la Universidad pueda efectuar la solicitud para la evaluación de sus méritos y la posible asignación de los complementos retributivos adicionales de dedicación, de mérito docente y de mérito investigador establecidos a través del correspondiente contrato-programa entre el Gobierno de Aragón y la Universidad de Zaragoza. - Convocatorias para la evaluación de la actividad investigadora por parte de la Comisión Nacional de Evaluación de la Actividad Investigadora (CNEAI) o por parte de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón. - Convocatorias para la evaluación investigadora por parte de la CNEAI, a través del convenio CNEAI-Universidad de Zaragoza. - Convocatorias para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes.	PDI Ciudadanos	Difundir las convocatorias indicadas el mismo día de su publicación en el boletín oficial correspondiente o en el tablón oficial electrónico de la Universidad o si esto no es posible, como máximo, en el primer día laborable siguiente	Porcentaje de convocatorias difundidas dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsables: Jefes de Sección, según la materia Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Informar las solicitudes de los Departamentos de plazas nuevas de profesorado, renovación de contratos, transformación de plazas y movilidad del profesorado (primera fase del POD)	Vicerrectorado de Profesorado Departamentos Centros	Informar las solicitudes en el plazo de 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación	Porcentaje de solicitudes informadas dentro del plazo establecido	Anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de RPT y Tratamiento de Datos Herramienta: PeopleSoft RRHH
Elaboración y envío a publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la provisión de plazas de profesorado con vinculación permanente	Aspirantes	Elaborar y enviar a publicación las listas de admisión y exclusión en el plazo de 2 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes o de subsanación	Porcentaje de listas enviadas a publicar dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Funcionario Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Elaboración y publicación de listas de admisión y exclusión de aspirantes que participen en concursos para la contratación temporal de profesorado	Aspirantes	Elaborar y publicar las listas de admisión y exclusión en el plazo de 10 días laborables cuando el número de aspirantes sea inferior a 100 y de 15 días laborables en caso contrario, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes de participación o de subsanación	Porcentaje de listas publicadas dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Contratado Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos
Elaboración y remisión para su publicación en los boletines oficiales correspondientes de las resoluciones de nombramiento de funcionarios de carrera de los cuerpos docentes universitarios	Aspirantes Departamentos	Elaborar y enviar para su publicación en los boletines oficiales las resoluciones en el plazo de 1 día laborable desde la recepción de la documentación completa de los aspirantes a nombrar	Porcentaje de nombramientos enviados dentro del plazo establecido	Anual	90%	Responsable: Jefe del Negociado de Concursos de PDI Funcionario Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Informar las solicitudes de contratación realizadas por los Departamentos por el procedimiento de urgencia	Departamentos	Informar las solicitudes dentro del plazo de 5 días laborables desde su recepción	Porcentaje de solicitudes informadas dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de RPT y Tratamiento de Datos Herramienta: PeopleSoft RRHH
Expedir los certificados que soliciten los interesados	PDI	Expedir los certificados dentro del plazo de 3 días laborables desde la solicitud	Porcentaje de certificados expedidos dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefes de Sección, según la materia Herramienta: PeopleSoft RRHH
Tramitar las solicitudes de licencias a efectos de docencia e investigación	PDI	Tramitar las solicitudes, siempre que cuenten con todos los informes preceptivos y la documentación necesaria, dentro del plazo de 5 días laborables desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Mensual	90%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de PDI Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Revisar las solicitudes para la evaluación de los méritos docentes a efectos del reconocimiento del componente del complemento específico por méritos docentes, elaborando la correspondiente resolución	PDI	Revisar las solicitudes y emitir la resolución correspondiente dentro del plazo de 10 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Anual	85%	Responsable: Jefe de la Sección de Gestión de PDI Herramienta: Hoja de cálculo o base de datos

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Comunicación interna y externa

- Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ)
- Boletín diario informativo de la Universidad de Zaragoza (iUNIZAR)
- Página web del Servicio de PDI: https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/inicio-pdi
- Correo electrónico a los usuarios

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

En caso de incumplimiento de algún compromiso, la comisión de calidad del Servicio de PDI lo estudiará y, en su caso, planteará las medidas correctoras necesarias para evitar su repetición y, si es necesario, se redefinirá el indicador de calidad inicialmente previsto.

En caso de que el incumplimiento haya sido objeto queja por parte de algún usuario, se le dará respuesta en el plazo máximo de 10 días laborables desde la fecha de su presentación.

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).

Carta de servicios de la Facultad de Filosofía y Letras

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, la Facultad de Filosofía y Letras es un centro de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización general de las enseñanzas que en ella se imparten: https://fyl.unizar.es/

La Facultad está comprometida con el Sistema Interno de Garantía de la Calidad implantado por la Universidad de Zaragoza y con las directrices generales que constituyen la Política y Objetivos de Calidad del centro y su Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC): https://fyl.unizar.es/calidad/politica-y-objetivos

El SIGC de la Facultad de Filosofía y Letras cuenta con la Acreditación Institucional del Consejo de Universidades para el periodo 2021-2026 (Resolución de 22 de enero de 2021, del Consejo de Universidades, en relación con la acreditación institucional del/la Facultad de Filosofía y Letras

(50008861) de la Universidad de Zaragoza). Además, la Facultad cuenta con el certificado de implantación del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, programa PACE-SIGC, acorde con el modelo AUDIT de ANECA, vigente hasta el 16 de octubre de 2025. https://fyl.unizar.es/calidad/acreditacion-institucional

La Biblioteca de la Facultad, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), cuenta desde 2011 con el sello de Excelencia Europea 400+ EFQM (renovado en 2013, 2016 y en 2018) y el Sello EFQM 500+ desde 2021. La Biblioteca ha obtenido distintos reconocimientos y premios como son: Sello Excelencia Aragón Empresa de 2013 y el Galardón Club Empresa 400 de 2012. En el último año se ha conseguido el Premio QIA 2022 en la fase nacional en la categoría del Sector Educativo y el Sello de Oro Aragón Empresa en 2022, otorgado por el Instituto Aragonés de Fomento.

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

2.1. Misión

Los servicios de la Facultad tienen por misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y de gestión de las titulaciones que imparte, dando soporte a la actividad docente e investigadora y obteniendo el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y presupuestarios con los que cuenta.

2.2. Visión

Los servicios de la Facultad tienen el propósito de gestionar con criterios de eficacia, eficiencia y transparencia, innovación, promoción del trabajo en equipo, orientación al usuario, compromiso con la institución y mejora continua.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a los servicios encomendados y posibilitar la misión, los miembros que componen la Administración y Servicios de la Facultad se comprometen a desarrollar su trabajo de acuerdo con los siguientes valores:

- Profesionalidad
- Trabajo en equipo
- Transparencia en las actuaciones y gestiones
- Integridad
- Flexibilidad
- Responsabilidad social y ambiental

La Facultad de Filosofía y Letras tiene una responsabilidad en la promoción y dinamización de los valores culturales y un compromiso ético y social. Por ello, tiene como referente en sus actuaciones los derechos humanos, los principios y valores democráticos, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (https://comprometidosods.unizar.es/).

Asume, además, el compromiso y la defensa de lo público como motor de desarrollo social y apoyo a las instituciones públicas y privadas. Esta responsabilidad se concreta en:

- La defensa y la promoción de los ideales sociales e individuales que le son propios, tales como la libertad, fraternidad, justicia social, el pluralismo, la tolerancia, el respeto de las ideas y el espíritu crítico, así como la búsqueda de la verdad y la convivencia pacífica, con un decidido apoyo a la causa de la paz y la erradicación de todo tipo de violencia.
- La aplicación de políticas que favorezcan la eliminación de la desigualdad social y la discriminación por razón de género, orientación, etnia, discapacidad, ideología o modelo cultural, situación socioeconómica y cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- El desarrollo de la cooperación, particularmente con los más desfavorecidos, tanto en el ámbito local como internacional.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación del Centro: **Facultad de Filosofía y Letras**

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Pilar Ortigosa Lahuerta, Administradora de la Facultad con el apoyo de la Comisión de Calidad de los Servicios y del Negociado de Calidad de la Facultad.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Facultad de Filosofía y Letras.
Universidad de Zaragoza.

Edificio Central
C/ San Juan Bosco, 7
50009 – Zaragoza (España)

Edificio Cervantes
C/ Corona de Aragón, 42
50009 - Zaragoza (España)

Biblioteca María Moliner
Campus San Francisco
Pedro Cerbuna, 12
50009 – Zaragoza (España)

Pabellón Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio
Campus de San Francisco
C/ Pedro Cerbuna, 12
50009 – Zaragoza (España)

b) Página web

https://fyl.unizar.es/

c) Teléfonos, correos de contacto y localización

Unidad	Teléfono	Correo electrónico	Localización
Conserjería			
Edificio Central	976761505	csjfiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.00.200
Edificio Cervantes	876553991		http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.180
Biblioteca María Moliner	876554046		http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1111.00.130
Administración			
Secretaría	976761507	secrefil@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250
Administradora	876553803	admfiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.252
Oficina de Relaciones Internacionales	876553806	reinfilo@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250
Decanato			
Secretaría	976761508	dirfiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.220
Biblioteca			
Conserjería auxiliar Biblioteca	976762676	bibfiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1111.00.130
Dirección	976762711	dbifiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1111.01.080
Información y préstamo	876554014	bibfiloz@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1111.00.030
Laboratorios			
Laboratorio de medios audiovisuales (SEMETA)	876553835	semeta@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1111.02.040
Taller de Radio y TV	876554030	evaef@unizar.es	https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.ss.250
Laboratorio de prácticas	876554059	dmonsec@unizar.es	https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.02.040
Laboratorio de Prehistoria y	876553875	tartigas@unizar.es	https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.02.010

Unidad	Teléfono	Correo electrónico	Localización
Arqueología			
Departamentos/UP			
Ciencias de la Antigüedad	976762059	sed3000@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.140
Ciencias de la Documentación e Hª de la Ciencia	876553828	sed3011@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Filología Francesa	976761537	sed3003@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Filología Inglesa y Alemana	976761538 876553995	sed3004@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Filosofía	876554064	sed5012@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250
Geografía y Ordenación del Territorio	976762060	sed3006@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1233.00.020
Historia del Arte	976762061	sed3007@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Historia	976762138 976762139	sed3012@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Lingüística y Literaturas Hispánicas	976762136 976762137	sed3013@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450
Periodismo y Comunicación Audiovisual y Publicidad	876554064	sed5013@unizar.es	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250

d) Forma de acceso y medios de transporte

- Líneas de autobuses urbanos: 24, Ci1, Ci2, 22, 42, 53, 35, 38, entre otras.
- Tranvía: Parada Plaza San Francisco.
- Estaciones Bizi Zaragoza: Avda. San Juan Bosco (2), Plaza San Francisco (2), C/ Corona de Aragón.
- Estación de cercanías: Goya.
- La Universidad ofrece a sus usuarios acceso en vehículo particular al Campus de San Francisco, y cuenta con diferentes aparcamientos para bicicletas y motocicletas

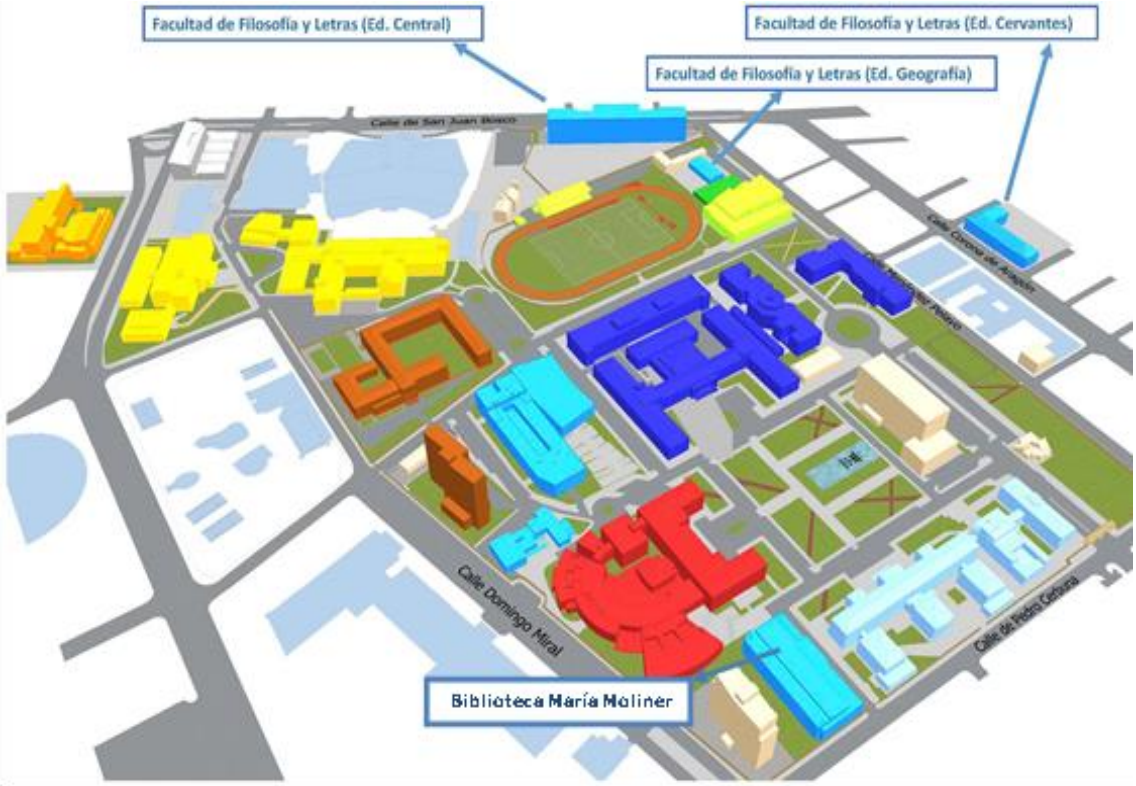
e) Horario, medios y lugares de atención al público

SERVICIOS	PERIODO LECTIVO	PERIODO NO LECTIVO
Apertura del Centro	7:45 a 21:30	8:00 a 14:00

LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Biblioteca María Moliner	8:15 a 21:15	8:15 a 13:30
Conserjerías Edificio Central y Cervantes	8:00 a 21:15	8:00 a 13:50
Laboratorio Medios Audiovisuales (SEMETA) *(previa cita)*	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Laboratorio de Prácticas *(previa cita)*	9:00 a 14:00	9:30 a 13:30
Laboratorio de Prehistoria y Arqueología *(previa cita)*	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Oficina Relaciones Internacionales	11:30 a 14:00	11:30 a 14:00
Secretaria Decanato	9:00 a 14:00	9:00 a 13:00
Secretaría Centro y Departamentos/UP	9:00 a 14:00	9:00 a 13:00
Taller Radio y TV *(previa cita)*	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30

MEDIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	
Conserjerías	Presencial, teléfono, email, formulario web
Secretaría Centro y Departamentos/UP	Presencial, teléfono, email, cita previa
Biblioteca María Moliner	Presencial, teléfono, email, chat, cita previa
Laboratorios	Presencial, teléfono, email, cita previa

f) Mapa de localización



Edificio Central (San Juan Bosco, 7)

Alberga el Decanato, la Secretaría de la Facultad, la Oficina de Relaciones Internacionales, el Taller de Radio y TV y las Secretarías de los siguientes Departamentos y Unidades Predepartamentales:

- Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia
- Filología Francesa
- Filología Inglesa y Alemana
- Filosofía
- Historia del Arte
- Historia
- Lingüística y Literaturas Hispánicas
- Periodismo y Comunicación Audiovisual y Publicidad

Edificio Cervantes (Corona de Aragón, 42)

Alberga las siguientes dependencias:

- Secretaría del Departamento de Ciencias de la Antigüedad
- Laboratorio de Prácticas
- Laboratorio de Prehistoria y Arqueología.

Edificio de Geografía (Campus San Francisco)

Alberga la Secretaría del Departamento de Geografía y Ordenación del Territorio

Biblioteca de Humanidades María Moliner (Campus San Francisco)

Alberga la Biblioteca de la Facultad y el Laboratorio de Medios Audiovisuales (SEMETA)

5. Relación de los servicios prestados

5.1 Información y atención al usuario

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica, telemática o, en su caso, con cita previa.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tablones de anuncios, expositores electrónicos, página web de la Facultad de Filosofía y Letras y herramientas de web social.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida. Reuniones informativas para los estudiantes que participan en programas de movilidad.
- Asesoramiento técnico en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso: Programa MENTOR y Cursos cero.
- Publicación en la página web de la Facultad de los acuerdos de la Junta de Facultad.
- Gestión de la página web de la Facultad.

5.2 Registro auxiliar del registro general de la universidad de Zaragoza.

- Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Facultad como los expedidos por la misma.

5.3 Servicios relacionados con la gestión académica y docente

- Admisión de alumnos de nuevo ingreso y por cambio de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados con la misma.
- Tramitación de solicitudes y recursos relacionados con la docencia.
- Gestión y tramitación de los procesos relacionados con los Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
- Expedición y entrega de certificaciones a estudiantes y PDI.
- Gestión de los Programas de Movilidad de estudiantes.
- Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET.
- Gestión de los estudios de Doctorado, de los Estudios Propios y otros cursos de Formación Permanente.
- Organización de prácticas externas.
- Gestión de las solicitudes de Becas y ayudas al estudio.
- Apoyo a órganos de gobierno y colegiados del Centro.
- Apoyo a la gestión del Plan de Ordenación Docente en todas sus fases.

- Tramitación de solicitudes de plazas y concursos de Personal Docente e Investigador y contrataciones por Procedimiento de urgencia.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.
- Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de trasferencias.
- Gestión de facturas a terceros.
- Gestión de programas específicos que cuentan con presupuestos extraordinarios y de los Estudios Propios y cursos de Formación Permanente.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- Elaboración de los informes y estudios que el equipo de dirección del Centro solicite en cualquiera de sus ámbitos de actividad.
- Elaboración de información relevante que facilite la toma de decisiones y aprovechamiento de las oportunidades de innovación.
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de los planes de mejora del centro y/o titulaciones.
- Asesoramiento y apoyo a las áreas del centro, comisiones y grupos de trabajo, en todos los temas relacionados con la calidad.
- Fomento del conocimiento, intercambio y difusión de buenas prácticas entre las diferentes áreas del Centro.
- Apoyo técnico y análisis de los resultados de las encuestas sobre la Facultad realizadas en diferentes ámbitos.
- Gestión de las quejas, sugerencias, felicitaciones o reclamaciones e incidencias docentes que se reciban en la Facultad.
- Elaboración de nuevos procedimientos e impresos o estudio y mejora de los existentes.
- Elaboración de normativas internas.
- Colaboración en la actualización y mantenimiento de la página web de la Facultad.
- Órganos colegiados y Agentes SIGC: Tramitación de nombramientos y ceses.

5.6 Servicios relacionados con la gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y la investigación

Conserjería

- Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- Autorizaciones para el uso de las instalaciones: aulas, laboratorios y salas de trabajo.
- Elaboración de normativas de uso de instalaciones.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- Gestión de permisos de acceso.
- Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- Gestión de la correspondencia y paquetería y control del gasto.
- Gestión de avisos, sugerencias y reclamaciones. Custodia de objetos perdidos.
- Información sobre localización de espacios y actualización SIGEUZ.
- Colaboración en eventos de extensión universitaria y actividades culturales del Centro.

Biblioteca María Moliner

- Informar sobre la Biblioteca de la Facultad y la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), sus servicios, recursos y actividades.
- Ofrecer espacios y equipamientos para el estudio, el aprendizaje y la investigación.
- Posibilitar la consulta en las dependencias de la Biblioteca de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección.
- Facilitar el acceso online a los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.
- Proporcionar un servicio de préstamos, devoluciones y renovaciones a los usuarios de la BUZ.
- Responder a las consultas de información general y especializada, de forma presencial, telefónica o electrónica.
- Gestionar la bibliografía básica recomendada de las asignaturas de grado.
- Formar y mantener colecciones de valor científico para la investigación.
- Formar en competencias y habilidades para el acceso y uso de la información, integrados en los programas docentes de grado, máster y doctorado como competencia transversal.
- Referencia general y especializada.

Laboratorio de Medios Audiovisuales (SEMETA)

- Mantenimiento de los medios audiovisuales de los espacios docentes.
- Asesoramiento y apoyo a la docencia en el campo del audiovisual.
- Elaboración de normativas de uso de instalaciones.
- Gestión del servicio de préstamo de material.
- Gestión de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Grabación y edición de eventos.
- Realización y edición de fotografía.
- Digitalización de diversos formatos.
- Gestión de las redes sociales del centro.

Laboratorio de Prácticas Docentes y Laboratorio de prácticas de Prehistoria y Arqueología

- Gestión de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Preparación del material necesario, organización, asesoramiento y apoyo técnico durante las clases y las prácticas docentes.
- Gestión del servicio de préstamo de material.
- Elaboración de normativas de uso de instalaciones.

Taller de Radio y TV

- Gestión del material necesario, organización, asesoramiento y apoyo técnico durante las clases y las prácticas docentes en plató de TV y radio (Grado en Periodismo).
- Mantenimiento del equipamiento audiovisual específico para la docencia.
- Préstamo de material audiovisual.
- Gestión de reservas, mantenimiento y revisión del taller y de los equipos audiovisuales.
- Elaboración de normativas de uso de instalaciones

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Revisiones de equipos e instalaciones y mantenimiento de los botiquines.
- Gestión y aplicación del plan de autoprotección.

- Participación activa y coordinación en simulacros de evacuación.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Supervisión de las instalaciones de cara a garantizar la seguridad de las personas y su accesibilidad.
- Gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con normalidad.
- Gestión sostenible de residuos.

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 Pública:

a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, y se puede consultar a través de los siguientes vínculos de la web universitaria que recoge un extracto de los textos legales por materias:

- Normativa propia de la Facultad de Filosofía y Letras:
  https://fyl.unizar.es/normativa-de-fyl

- Normativa sobre el Sistema Interno de Garantía de la Calidad en la Facultad de Filosofía y Letras:
  https://fyl.unizar.es/calidad/sgic

- Normativa académica:
  https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion

- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza:

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

- Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza: https://secregen.unizar.es/registro-general
- Normativa de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza: http://biblioteca.unizar.es/conocenos/normativa
- Normativa específica del servicio de préstamo de la BUZ: http://biblioteca.unizar.es/servicios/prestamo

8. Formas de participación del usuario

8.1 Presentación de sugerencias y quejas

El procedimiento 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) se realiza a través de los siguientes medios:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: https://sede.unizar.es
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU):https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf
- La información completa sobre el procedimiento para presentar una queja o sugerencia en esta Unidad se puede consultar en: https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas
- A través de correo electrónico a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Ver directorio en el **apartado 4 c). Información de contacto** de esta Carta).
- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.

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

- Buzón de sugerencias a través de la página web del centro https://fyl.unizar.es/, que redirigirá todas las reclamaciones y quejas formuladas a la sede electrónica de la UNIZAR: https://ae.unizar.es/

El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: https://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias

8.2 Participación en Órganos Colegiados

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios de la Facultad (Junta de Facultad, resto de órganos colegiados, comisiones y grupos de trabajo) cuentan con la representación

sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

8.3 Consultas de opinión

A través de las encuestas de satisfacción que se realizan de forma centralizada cada curso académico, se recaban los siguientes resultados sobre la satisfacción de estudiantes, PDI y PAS con los servicios del centro:

- Encuesta de estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
  - Recursos humanos.
  - Recursos materiales y servicios: fondos bibliográficos y didácticos, servicio de reprografía, recursos informáticos y tecnológicos, equipamiento de aulas y seminarios, equipamiento de laboratorios y talleres.
  - Gestión: académica y administrativa.
  - Satisfacción global.
- Encuesta del PDI de la Facultad sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
  - Información y gestión.
  - Recursos e infraestructuras.
  - Satisfacción general.
- Encuesta del PAS de la Facultad sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
  - Información y comunicación.
  - Recursos.
  - Gestión y organización del trabajo.
  - Satisfacción global.
- Encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad, realizadas por la BUZ.

Así mismo, se analizarán las encuestas de satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que ofrecemos, relacionadas con los compromisos de esta Carta de Servicios e implementadas en algunos de los servicios que se prestan (ver **apartado II. Compromisos de Calidad e Indicadores de esta Carta**)

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

Todos los compromisos incluyen indicadores para medir su cumplimiento y se revisarán anualmente, a través del control de indicadores definidos en cada uno de ellos, con los siguientes objetivos*:*

- Efectuar el seguimiento y análisis de los indicadores señalados.
- Evaluar el estado de compromisos y de los estándares de calidad establecidos.
- Evaluar la satisfacción de las personas usuarias, a través de las encuestas de satisfacción.

A tal efecto se realizará el correspondiente informe anual, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Unizar. Procederá una revisión automática cuando se produzcan variaciones importantes en la unidad que justifiquen una revisión completa y, en todo caso, a los cinco años de su aprobación.

Los compromisos de calidad que asume la Facultad de Filosofía y Letras mediante esta Carta de servicios son:

1. Actualización permanente de la página web de la Facultad.
2. Garantizar una atención rápida y resolutiva tanto de forma presencial como a través del correo electrónico.
3. Implementar procesos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales.
4. Potenciar el uso de las redes sociales.
5. Resolver los cambios de estudio un mes antes del plazo establecido.
6. Doctorado: tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción.
7. Tramitar las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección correspondiente en el plazo máximo de 30 días.
8. Facilitar la Bibliografía Básica recomendada para las asignaturas.
9. Implantar la formación en Competencias Digitales (CD) en todas las titulaciones de la Facultad.
10. Actualizar los contenidos de los cursos CD y desarrollarlos con un diseño interactivo.
11. Identificación física de todos los espacios con el código GYM_SIGEUZ
12. Realizar revisiones periódicas y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados optimizando los recursos.
13. Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Actualización permanente de la página web de la Facultad	Porcentaje de actualizaciones realizadas antes del inicio del procedimiento	Anual	100%	Todas las áreas*
	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Garantizar una atención rápida y resolutiva tanto de forma presencial como a través del correo electrónico	Encuesta de satisfacción	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	Todas las áreas*
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Implementar procesos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales	Porcentaje de información publicada con anterioridad al inicio del proceso	Anual	100%	Todas las áreas*
	PDI Estudiantes PAS Usuarios externos	Potenciar el uso de las redes sociales	Nº de seguidores	Anual	Mantenimiento o aumento del nº de seguidores	Laboratorio Medios Audiovisuales (SEMETA)

**Todas las áreas: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría Decanato, Secretaría Facultad, Secretarías Departamentos/UP, Talleres*

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLEPRESTACIÓN DEL SERVICIO
Información y atención al usuario	Estudiantes	Resolver los cambios de estudio un mes antes del plazo establecido	Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente	Curso académico	Total de solicitudes de cambio resueltas	Negociados académicos de la Secretaría de la Facultad
	Estudiantes Doctorado	Tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción	Porcentaje de solicitudes tramitadas	Curso académico	Total de solicitudes tramitadas	Secretaría Departamentos/UP
	Estudiantes Egresados	Tramitar las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección correspondiente en el plazo máximo de 30 días	Porcentaje de solicitudes tramitadas	Anual	95% de solicitudes tramitadas	Negociados académicos de la Secretaría de la Facultad

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes de Grado	Facilitar la Bibliografía Básica recomendad para sus asignaturas	Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible en la base de datos de BR	Anual	95%	Biblioteca María Moliner
	Estudiantes de Grado	Facilitar la Bibliografía Básica recomendad para sus asignaturas	Porcentaje de la BR básica adquirida y disponible en la Biblioteca	Anual	90%	Biblioteca María Moliner
		Implantar la formación en Competencias Digitales (CD) en todas las titulaciones de la Facultad	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CD por titulación	Anual	90% estudiantes matriculados (CD nivel básico)	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes de Grado	Actualizar los contenidos de los cursos CD y desarrollarlos con un diseño interactivo	Encuesta de satisfacción	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	Biblioteca María Moliner
	PAS PDI	Identificación física de todos los espacios con el código GYM_SIGEUZ	Porcentaje de espacios identificados	Anual	100%	Conserjería
	PDI Estudiantes	Realizar revisiones periódicas y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados, optimizando los recursos	Porcentaje de actuaciones realizadas en un plazo de 48 h.	Anual	100%	SEMETA. Laboratorio prácticas docentes. Laboratorio arqueología y prehistoria. Taller Radio y TV
Gestión Objetivos Desarrollo Sostenible	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible	Nº de acciones realizadas	Anual	Mantenimiento o aumento del nº de acciones	Todas las áreas *

**Todas las áreas: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría Decanato, Secretaría Facultad, Secretarías Departamentos/UP, Talleres*

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en sesión ordinaria de Junta de Facultad.
- Envío a las listas de correo electrónico de PDI, estudiantes y PAS de la Facultad.
- Publicación de la Carta en la página web del Centro y difusión en redes sociales.
- Se descarta la difusión de la carta por tríptico en papel y se incorporará este modelo a nuestra web y envíos a terceros por email (no papel).

2. Comunicación externa

- Publicación en la página web de la Facultad y difusión en redes sociales: https://fyl.unizar.es/calidad/carta-de-servicios
- Publicación en la página web del Área de Calidad y mejora de la Unizar https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/cartas_servicios/cs_ffa.pdf

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

Se establece el siguiente procedimiento de valoración y respuesta a las reclamaciones y sugerencias recibidas y/o detectadas por incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios:

1. Valoración de la incidencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio.
2. Respuesta al interesado, en el plazo máximo de 5 días hábiles, desde la detección del incumplimiento o la recepción de la reclamación o sugerencia. Esta respuesta será motivada y, en su caso, se solicitará al interesado su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas.
3. Establecimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares, y seguimiento de dichas medidas.
4. La Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad se compromete a adoptar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos de compromisos o que hayan tenido reclamaciones. La Comisión 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, las quejas, sugerencias y reclamaciones se podrán realizar a través de los medios ya señalados en el **Apartado. I: Información General, punto 8.1: Formas de participación del interesado** de esta Carta de Servicios.

Carta de Servicios de la Facultad de Educación

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Educación es un centro de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización general de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos oficiales de grado, máster, doctorado y títulos propios en el ámbito socioeducativo:

2. Objetivos y fines de la Facultad de Educación

Como centro comprometido con el sistema de garantía interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza, sus servicios administrativos realizan sus funciones bajo las premisas de agilidad, eficacia, eficiencia, transparencia y mejora continua. En este sentido, la Carta tiene por objeto divulgar los servicios ofrecidos y los estándares de calidad a los que se compromete, con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos a todas las personas usuarias, ya sean miembros de la comunidad universitaria o externas a la misma.

2.1. Misión

Los servicios administrativos tienen como misión dar soporte a la docencia y la investigación, planificando, organizando, coordinando y ejecutando todas las actividades académicas, económicas, técnicas y administrativas que le son requeridas.

2.2. Visión

La Facultad de Educación aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que se prestan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, observando un estricto cumplimiento de las normas aplicables y ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

Los servicios administrativos de la Facultad tienen como objetivo adaptarse a los cambios y demandas de sus usuarios y usuarias, impulsando la puesta en marcha de procedimientos y herramientas acordes con una gestión en continua transformación, buscando siempre el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Facultad de Educación se propone realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión, dando respuesta rápida y eficiente a las demandas de las personas usuarias, en las materias de su competencia
- Trabajo en equipo, coordinando su labor con el resto de los centros y servicios de la Universidad de Zaragoza, así como con otras administraciones, instituciones o empresas con las que la Facultad se relaciona en el ejercicio de sus funciones
- Adaptación a los cambios, desde el compromiso propio con la formación continua, promoviendo la introducción de mejoras en normativas, procedimientos administrativos y herramientas informáticas y técnicas
- Integridad en la relación con las personas usuarias, entendida como la actuación ecuánime, imparcial y no discriminatoria en la prestación del servicio
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:

La Facultad de Educación manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar algunos de sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés. Como centro de formación de futuros profesores y futuras profesoras de educación infantil, primaria y secundaria, entre sus principales objetivos está la consecución de una *Educación de calidad* (ODS 4). La actividad de todos los servicios de la Facultad se orienta a dar soporte administrativo a dicho Objetivo, en particular respecto a las metas 4.3 *Asegurar el acceso igualitario a la formación superior*, 4.4 *Aumento de las competencias para acceder al empleo*, 4.7 *Fomentar la educación Global para el Desarrollo Sostenible* y, de forma más directa, a la meta 4.A *Mejora de instalaciones inclusivas y seguras*.

Además, los diferentes servicios de la Facultad prestan especial atención a los siguientes objetivos y metas, tanto en lo referente a los compromisos adquiridos en esta Carta como, en general, en el ejercicio de su actividad.

ODS Y METAS DE REFERENCIA			
5 IGUALDAD DE GÉNERO	3 metas: 5.5, 5.A y 5.B	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	2 metas: 11.6 y 11.7
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	3 metas: 8.2, 8.4 y 8.8	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	5 metas: 12.2, 12.5, 12.6, 12.7 y 12.A
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	3 metas: 9.1, 9.4 y 9.C	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	3 metas: 16.6, 16.7 y 16.10
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	1 meta: 17:18		

El objetivo busca alcanzar el más alto nivel de eficacia y eficiencia, en el que prime un uso racional de los recursos disponibles y la mejora constante de la productividad a través del uso de nuevas tecnologías [Objetivos 9 *Industria, Innovación e Infraestructura*, 11 *Ciudades y Comunidades Sostenibles* y 12 *Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*]. En una gestión transparente, que rinda cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los órganos colegiados de gobierno y de los órganos de representación del estudiantado [Objetivo 16 *Paz, Justicia, Instituciones Sólidas*]. En la búsqueda continua de fórmulas para mejorar la comunicación con profesores y profesoras, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, así como con las personas ajenas a la Institución que se relacionen con la Facultad, particularmente, personal de los centros docentes de infantil, primaria y secundaria [Objetivo 17 *Alianza para lograr los objetivos*].

Todo ello, velando para preservar los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras, la conciliación laboral y familiar, de forma que todo el personal pueda desarrollar su trabajo en un entorno seguro [Objetivos 5 *Igualdad de Género* y 8 *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*].

3. Datos identificativos de la Facultad de Educación

a) Denominación completa: Facultad de Educación

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta Carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Susana Casaña Oliver, Administradora de la Facultad de Educación

4. Información de contacto

a) Dirección postal:
Facultad de Educación
Calle Pedro Cerbuna, 12
50009 - Zaragoza

b) Ubicación, teléfonos y direcciones de correo electrónico:

Servicio/Unidad	Ubicación	Teléfono	Correo electrónico
Decanato	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.01.130	976761306	direducz@unizar.es
Administradora	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.01.200	976761304	admeducz@unizar.es
Conserjería	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.00.030	976761301	csjeducz@unizar.es
Secretaría Facultad:			
Jefa de Secretaría	http://sigeuz.uni	876553405	educacion@unizar.es
Negociado académico (estudios de grado)		976761336	acaeducz@unizar.es

Negociado administrativo	zar.es/?room=CSF.1212.01.170	876553385	adaeducz@unizar.es
Negociado académico (estudios de máster)		976762303	masterez@unizar.es
Biblioteca	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.02.140	876553389	dbieducz@unizar.es
Reprografía	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.00.060	876553381	reproedu@unizar.es
Sede departamental:			
Departamento de Ciencias de la Educación	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.03.670	976761315	sed4001@unizar.es
Departamento de Didácticas Específicas		976761302	sed4013@unizar.es
Departamento de Expresión Musical, Plástica y Corporal		976761300	sed3001@unizar.es

c) Página web: http://educacion.unizar.es/

d) Redes sociales: Acceso en página web de la Facultad de Educación y, en concreto:

https://twitter.com/FacultadEducaUZ

https://www.facebook.com/facultadeducacionuz/

https://www.instagram.com/facultadeducacionzaragoza/

https://www.youtube.com/@facultad_educacion_unizar

e) Forma de acceso y medios de transporte

Acceso al campus:

- Tranvía línea 1 http://www.tranviasdezaragoza.es/es/
- Autobuses urbanos: líneas Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42, 53 https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/
- Acceso en bicicleta:
  - Dispone de zonas de aparcamiento de bicicletas: https://oficinaverde.unizar.es/aparcabicis-en-la-uz
  - Información carril bici: https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta

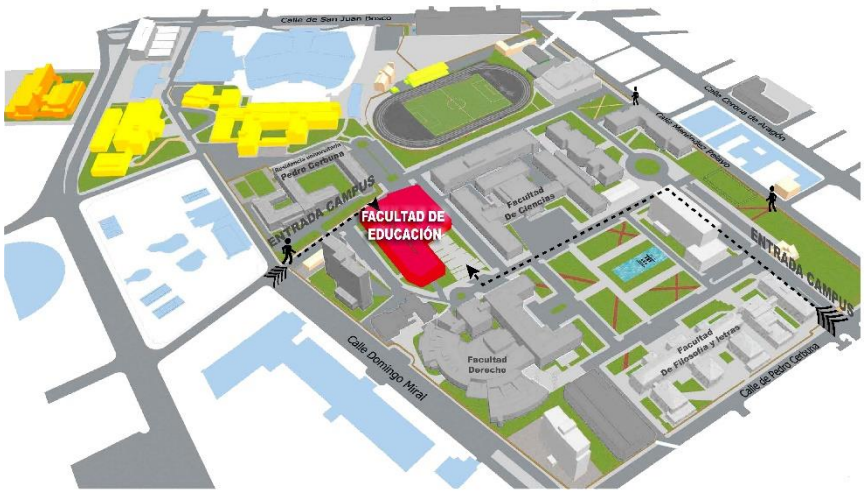
f) Horario, medios y lugares de atención al público

Los horarios de apertura y cierre de edificio e instalaciones, así como de atención al público figuran en la siguiente página web:

http://educacion.unizar.es/gestion-administrativa/cierre-facultad

g) Mapa de localización:

Coordenadas geográficas: 41º38'29'' N 0º 54'02'' O



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención a la persona usuaria.

- Información personalizada (presencial, telefónica y telemática).
- Información colectiva (tablón oficial, web, correo electrónico, redes sociales, jornadas de bienvenida).
- Registro auxiliar de la Universidad de Zaragoza.
- Atención de trámites a través de Solicit@ https://sede.unizar.es

5.2. Servicios relacionados con la gestión académica

- Admisión a estudios de grado y máster y cambio de estudios a grado.
- Matrícula: gestión de cita previa, asistencia en automatrícula, tramitación de solicitudes de permanencia, tiempo parcial y cambio de grupo, control estado becas y fondo social.
- Tutorización: colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso, programas tutor, mentor y curso cero.
- Expedientes: reconocimiento y transferencia de créditos, adaptación de planes de estudios, acceso a menciones, expedición de certificados, traslados de expedientes y emisión de copia electrónica auténtica.
- Evaluación: actas de examen, tribunales, evaluación curricular, adelanto de convocatoria.
- Movilidad: gestión de programas de movilidad, nacionales e internacionales. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.
- Prácticas Escolares: gestión de las solicitudes de condiciones especiales y calendarios adaptados, adscripción del estudiantado a los centros de prácticas, relación con los centros, vinculación de tutores.
- Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster: gestión de todas las fases del proceso, nombramiento de tribunales y depósito de trabajos.
- Homologación de Títulos Extranjeros: gestión de las actividades formativas previas (pruebas de aptitud, cursos, prácticas o trabajos tutelados) indicadas por el MEC para cada homologación.
- Títulos Académicos y Suplemento Europeo al Título: tramitación de las solicitudes, expedición, entrega y gestión de duplicados.

• Gestión de tasas de matrícula: seguimiento de precios públicos, pagos, reclamación de pagos pendientes, gestión de devoluciones de matrícula y liquidación del seguro escolar.

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica

• Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado. Rendición de cuentas a la comunidad universitaria a través del Informe de gestión económica del ejercicio.

• Facturación por los servicios realizados a terceros y alquiler de espacios. Precios públicos.

• Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios. Atención a proveedores.

• Devolución de ingresos.

• Inventario de bienes.

5.4. Servicios relacionados con la gestión de personal (PTGAS y PDI)

• Gestión de la jornada y horarios del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios.

• Gestión de partes e incidencias de incapacidad temporal.

• Gestión de permisos para actividades formativas del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios y permisos y licencias del PDI.

• Emisión de certificados para el PDI.

• Gestión del plan de ordenación docente.

5.5. Servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y espacios

• Control de accesos y gestión de permisos.

• Apoyo a la docencia: Calendario y horarios de clase, distribución y reservas de espacios, gestión de recursos de apoyo (material audiovisual e informático).

• Apoyo en la organización de actos institucionales, procesos electorales, eventos y alquiler de aulas.

• Control del mantenimiento de los edificios y dependencias, así como el seguimiento de las reparaciones y pequeñas tareas de mantenimiento.

• Gestión del correo postal y actualización de pantallas digitales.

• Servicio de reprografía: impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y online.

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

• Apoyo técnico y administrativo a equipo de dirección y agentes del sistema de garantía de la calidad (personal coordinador y órganos colegiados), en el ámbito del sistema de gestión de calidad de las titulaciones y de los servicios.

• Elaboración, seguimiento y actualización de los instrumentos principales del sistema: Carta de Servicios, informe de seguimiento, mapa de procesos y manual de procedimientos.

• Colaboración con el equipo de dirección en la realización de encuestas de satisfacción dirigidas a la comunidad universitaria en la Facultad.

• Colaboración con el equipo de dirección en la elaboración de nuevas normativas.

• Elaboración de nuevos procedimientos, impresos y formularios o mejora de los existentes.

• Realización de informes de gestión y rendición de cuentas.

• Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas para la adopción de las medidas correctoras cuando proceda.

5.7. Seguridad y salud

• Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.

• Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios y revisión periódica de los medios de extinción.

- Participación en la gestión sostenible de residuos.
- Gestión del botiquín del centro.

6. Derechos de las personas usuarias 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

Las normas reguladoras de los servicios prestados son, con carácter general:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y normativa propia de la Universidad de Zaragoza (https://protecciondatos.unizar.es/, apartado *Legislación*)
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.

Normativa de la Universidad de Zaragoza:

- Normativa propia: https://secregen.unizar.es/normativa
- Académica: http://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion
- Económica: http://vgeconomica.unizar.es/normativa#propias
- Gestión de personal:
  - PDI: https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos
  - PAS: https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas
- Gerencia:https://www.unizar.es/institucion/gerencia/normativa-acuerdos-y-procedimientos

– Biblioteca: https://biblioteca.unizar.es/conocenos/normativa

Normativa propia de la Facultad de Educación:

– https://educacion.unizar.es/ (apartado *Normativa*)

8. Formas de participación de las personas usuarias

La valoración de los servicios prestados puede efectuarse por las siguientes vías:

a) Quejas, sugerencias y felicitaciones:

- Procedimiento de presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones en sede electrónica: https://sede.unizar.es
- Mediante el impreso disponible en el Centro de Información Universitaria ~~CIU~~: https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones
- A través del registro electrónico: https://regtel.unizar.es/
- Envío de correo electrónico a la dirección correspondiente recogida en el apartado 4 b) de esta Carta.
- A través de las redes sociales de la Facultad.
- Contactando con la defensora universitaria: https://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias

b) Mediante la realización de encuestas

- Encuestas de satisfacción: http://encuestas.unizar.es/
- Encuestas para la valoración de los compromisos de satisfacción adquiridos en esta Carta u otras encaminadas a la mejora de los servicios, realizadas por la Facultad de Educación.

c) A través de los y las representantes del estudiantado: participación en órganos colegiados y reuniones periódicas de dichos representantes, mantenidas con responsables administrativos: administradora, jefa de secretaría y encargado de conserjería.

9. 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

Los compromisos de calidad asumidos en esta Carta son los que figuran en la tabla.

1. Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo
2. Realización de al menos una encuesta por curso académico para comprobar el nivel de satisfacción del estudiantado con la información administrativa recibida
3. Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones académicas, así como las certificaciones de superación cursos de formación en el plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la solicitud o de la recepción de los listados, en el caso de cursos de formación
4. Incorporación al expediente académico de los créditos reconocidos, en el plazo de 5 días laborables desde la fecha de pago

5. Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo de 10 días laborables desde su recepción (en el caso de pagos realizados por domiciliación, contados a partir del cierre de la remesa de domiciliación)
6. Realizar el pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el registro de la correspondiente factura en *Universitas XXI,* en un plazo inferior a 30 días (establecido por normativa)
7. Tramitar las compras en un máximo de 4 días laborables (Gestión de compras: adquisición de bienes y servicios. Proveedores internos y externos)
8. Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables, desde su solicitud.
9. Mantener en las mejores condiciones posibles las dependencias, espacios y equipamientos del centro, prestando una especial atención a los dedicados a la docencia
10. Resolver las solicitudes de espacios en un plazo máximo de 2 días
11. Implantación, revisión y modificación de los protocolos de actuación en situaciones de emergencia, con especial atención a los que impliquen la evacuación del edificio
12. Grabación, edición y retransmisión de diversos eventos que promueva la Facultad, y cumplimiento de los plazos acordados con el cliente

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Información y atención al usuario	Todos	Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días.	Mensual	95%	Administradora y Secretaría de la Facultad
Información y atención al usuario	Estudiantado	Realización de al menos una encuesta por curso académico para comprobar el nivel de satisfacción del estudiantado con la información administrativa recibida	Nivel de satisfacción	Curso académico	Nivel de satisfacción ≥ 3,75 puntos sobre 5	Administradora y Jefa de Secretaría
Gestión Académica	Estudiantado y personas egresadas	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones académicas, así como las certificaciones de superación cursos de formación en el plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la solicitud o de la recepción de los listados, en el caso de cursos de formación	% títulos y certificaciones emitidas en plazo	Mensual	95%	Jefa de Secretaría y Jefe de Negociado Administrativo
Gestión Académica	Estudiantado	Incorporación al expediente académico de los créditos reconocidos en el plazo de 5 días laborables desde la fecha de pago	% de las solicitudes tramitadas en plazo	Semestral	95%	Jefa de Secretaría

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión Académica	Estudiantado y personas usuarias externas	Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo de 10 días laborables desde su recepción (en el caso de pagos realizados por domiciliación, contados a partir del cierre de la remesa de domiciliación)	% de las solicitudes tramitadas en plazo	Trimestral	95%	Jefa de Secretaría y Jefe de Negociado Administrativo
Gestión Económica	PTGAS, terceros	Realizar el pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el registro de la correspondiente factura en *Universitas XXI*, en un plazo inferior a 30 días (establecido por normativa)	% de facturas abonadas antes de 30 días	Trimestral	90%	Administradora, Jefe de Negociado Administrativo y Jefes de Negociado Departamentos. Observación: siempre que exista disponibilidad presupuestaria, atendiendo a su condición de que sea un pago de carácter descentralizado y no existan circunstancias ajenas que lo impidan, como la no reposición de fondos en tiempo y forma

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión Económica	PDI, PTGAS	Gestión de compras: adquisición de bienes y servicios. Proveedores internos y externos. Tramitar las compras en un máximo de 4 días laborables.	Tiempo medio tramitación	Trimestral	80%	Administradora, Jefe de Negociado Administrativo y Jefes de Negociado Departamentos Observación: máximo de 4 días laborables, siempre y cuando no suponga la presentación de una solicitud a la Comisión de Compras

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión de Personal	PDI, PTGAS	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables, desde su solicitud.	Tiempo medio tramitación	Mensual	95%	Administradora, Jefe de Negociado de Asuntos Administrativos, Jefes de Negociado de Departamentos Observación: 3 días, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan; o bien implique recabar datos de forma manual (certificados tutorización alumnos).
Gestión de recursos materiales y servicios	Estudiantado, PTGAS, PDI y personas usuarias externas	Mantener en las mejores condiciones posibles las dependencias, espacios y equipamientos del centro. Prestando una especial atención a los dedicados a la docencia	Nº de revisiones	Anual	Seguimiento de la deficiencias comunicadas a Mantenimiento, seguridad, UPRL, etc.	Administradora, Encargado Conserjería

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión de recursos materiales y servicios	Estudiantado, PTGAS, PDI y personas usuarias externas	Resolver las solicitudes de espacios en un plazo máximo de 2 días	Nº de solicitudes resueltas en plazo	Anual	90%	Administradora, Encargado Conserjería
Seguridad y Salud	Estudiantado, PTGAS, PDI	Implantación, revisión y modificación de los protocolos de actuación en situaciones de emergencia, con especial atención a los que impliquen la evacuación del edificio	Seguimiento de los informes emitidos por la UPRL	Anual	Subsanación de al menos una deficiencia respecto a informe anterior	Administradora, Encargado Conserjería
Laboratorio Medios Audiovisuales	PDI	Grabación, edición y retransmisión de diversos eventos que promueva la Facultad. Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Nivel de satisfacción	Anual	Nivel de satisfacción ≥ 3,75 puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Técnico especialista de Medios Audiovisuales

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

a) Presentación de la Carta e información de las sucesivas actualizaciones en Junta de Facultad.
b) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad (estudiantes, PTGAS y PDI).
c) Publicación en los expositores electrónicos ubicados en los edificios de la Facultad (mupis)
d) Comunicación a través del boletín de la Facultad, ieducación.

2. Comunicación externa

a) Publicación en la página web educación.unizar.es como noticia destacada y su simultánea colocación en el apartado de calidad.
b) En las redes sociales de la Facultad, citadas en el apartado 4 d) de esta Carta.
c) A través de la página de la Inspección General de Servicios: https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios

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

La detección de incumplimientos en los compromisos adquiridos puede realizarse como consecuencia de la presentación de una queja o reclamación o en el proceso de seguimiento de la Carta por la Comisión de Calidad del centro.

En el primer caso, el análisis y, si procede, subsanación, se adecuará a lo previsto en el apartado V de esta Carta.

En el segundo caso, seguimiento de la Carta, la Comisión valorará los motivos del incumplimiento y pondrá en marcha las medidas correctoras que procedan, según se trate de una errónea definición del compromiso, de los indicadores o del plazo previsto para su cumplimiento.

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).

Se dará respuesta a la persona interesada en un plazo máximo de cinco días laborables desde la presentación de la reclamación o sugerencia.

Además, la persona interesada dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- Defensoría universitaria, contemplada en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:

https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria

- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la Facultad de Educación, ya señaladas en el apartado 4 d) de esta Carta.

BOUZ

Edita: Secretaría General

Depósito legal: Z-619-2001

ISSN: 1578-1585

Secretaría General
Universidad Zaragoza

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://zaguan.unizar.es/collection/bouz