

07-22

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

10 de junio de 2022



ÍNDICE

I. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA	395
II. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE DERECHO	421
III. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	435
IV. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO	447
V. CARTA DE SERVICIOS CONJUNTA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL ÁREA ACADÉMICA Y LA UNIDAD SIGMA	465

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 Facultad de Medicina.
2. Carta de Servicios de la Facultad de Derecho.
3. Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
4. Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo.
5. Carta de Servicios conjunta de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma

I. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Carta de Servicios es el documento que recoge los servicios proporcionados por las diferentes Administraciones Públicas, los derechos de las personas usuarias y los compromisos de calidad adquiridos por las instituciones en relación con la prestación de sus servicios, posibilitando que los usuarios y la sociedad en general, los conozcan.

De esta forma, con esta Carta de Servicios, entendida como elemento estratégico dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de la Universidad de Zaragoza, la Facultad de Medicina realiza la presentación de sus servicios, y quiere dejar constancia de su compromiso con los principios de calidad, de mejora continua y de participación activa, todo ello en alineación con los objetivos y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los criterios de garantía y mejora de los recursos materiales y de los servicios, incluidos en el Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios propuesto por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA).

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

De acuerdo con el artículo 2 de su Reglamento, la Facultad de Medicina impulsará el desarrollo de la docencia superior y la investigación científica de las disciplinas recogidas en sus planes de estudio y, a través de sus distintas actividades, estará presente en la vida científica, social y cultural, especialmente, de la Comunidad Autónoma de Aragón, contribuyendo a su desarrollo. Asimismo, la Facultad colaborará con las diferentes instituciones públicas, corporaciones profesionales y entidades privadas para fomentar el desarrollo cultural y social de toda la ciudadanía.

Dentro de este contexto, el propósito de esta Carta de Servicios es establecer unas bases comprensibles, públicas, útiles y necesarias para alcanzar una mejora progresiva en los servicios ofertados por la Facultad, facilitando a sus grupos de interés la información que precisan en cada momento, y estableciendo los correlativos mecanismos de participación, publicidad y de colaboración necesarios para la consecución de este objetivo programático.

2.1. Misión

Los servicios prestados por la Facultad de Medicina tienen como misión el apoyo administrativo, técnico y funcional a la actividad docente e investigadora del centro, participando en los procesos de gestión conducentes a la obtención de los títulos de grado y de posgrado. Estos procesos se basan en la aplicación de los siguientes principios:

- la eficacia, eficiencia y efectividad en los servicios ofertados,
- la simplicidad, claridad y proximidad con los usuarios,
- la racionalización y agilidad en los procedimientos y actividades, y,
- la responsabilidad en la gestión pública.

2.2. Visión

La Facultad de Medicina aspira a convertirse en un referente en la gestión de los servicios que presta, tanto a la comunidad universitaria, como a la sociedad en general, buscando la mejora continua y la excelencia en el conjunto de sus actividades.

2.3. Valores

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

- La defensa de una **cultura organizativa** asentada en los principios de confianza, transparencia, planificación, evaluación, mejora continua, y de rendición de cuentas tanto en el ámbito interno como externo.
- El mantenimiento de un **compromiso de trabajo y de dedicación orientados a los usuarios** de los servicios, amparándose en criterios de cortesía con los usuarios, profesionalidad, confidencialidad, integridad y dominio del trabajo.
- La existencia de una **vocación de servicio público**, de compromiso social y ético, de respeto a los Derechos Humanos y de atención a la diversidad y a la igualdad de oportunidades.

Por otra parte, la Facultad manifiesta su **compromiso con la Agenda 2030 y el desarrollo sostenible**, y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD Nuestro centro establece entre sus objetivos, garantizar una **educación inclusiva y equitativa de calidad** y la **promoción de oportunidades de aprendizaje permanente** para toda la ciudadanía (ODS, nº 4), asegurando para ello, un **acceso igualitario** a la formación superior entre mujeres y hombres (Meta nº 4.3). Asimismo, se posibilita que las personas jóvenes puedan adquirir las competencias necesarias para su **acceso al empleo y al emprendimiento**, prestándose una especial atención a los **colectivos de personas vulnerables** y a la **mejora de nuestras instalaciones educativas** (Metas nº 4.4, nº 4.5 y nº 4.A).

5 IGUALDAD DE GÉNERO De igual forma, en su actividad, desarrolla acciones tendentes a garantizar la **participación plena y efectiva de la mujer** (Meta nº 5.5), y a la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones adecuadas que **reduzcan la desigualdad de resultados** (Meta nº 10.3).



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO Igualmente, el centro vela para que, en el marco de las relaciones de trabajo, se protejan en todo momento los **derechos laborales de sus trabajadores**, y que la realización de su trabajo se desarrolle en un **entorno seguro y protegido de riesgos laborales** (Meta nº 8.8).



Dentro de los correspondientes ámbitos de gestión, la Facultad presta una especial atención a la **protección de su patrimonio cultural y natural** (Meta nº 11.4) y a la **disminución de su huella ambiental negativa** (Meta nº 11.6). Las anteriores metas se llevarán a cabo a través de una **gestión responsable de desechos** y adoptando medidas que **palíen el cambio climático**, y que en especial, supongan la **reducción de la contaminación y la minimización de la emisión de productos químicos y materiales peligrosos**, y que primen **el desarrollo y el consumo sostenible**

(ODS, nº 6, 12 y 13).



El centro, recogiendo los valores de sus miembros, asume su responsabilidad como institución pública, y se compromete en su actividad, a trabajar con **eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad, periódica y sistemáticamente, y rindiendo cuentas** ante los diferentes órganos internos y externos (Meta nº 16.6). Asimismo, en la adopción de decisiones **hace partícipes a todos sus miembros**, a través de los canales de información pública establecidos y de los diferentes órganos de gobierno y representación (Metas nº 16.7 y 16.10).

Finalmente, esta institución se integra dentro de la sociedad civil y **establece alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en los ámbitos académicos, de investigación y sociales (Meta nº 17.17).

3. Datos identificativos

3.1. Denominación completa

Facultad de Medicina.

3.2. Responsable de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento

El responsable último de los servicios es el Administrador de la Facultad, Manuel Paramio Bresme. Dentro de esta tarea, dispone del asesoramiento y de la ayuda del Negociado de Calidad y de la Comisión de Calidad de los Servicios del centro, que tiene encomendada entre otras, las funciones de elaboración, seguimiento y revisión de esta Carta de Servicios.

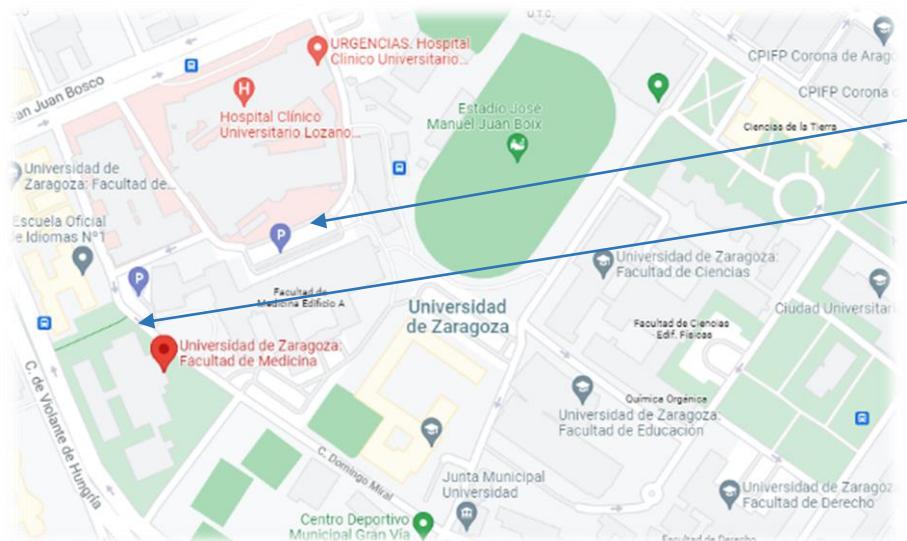
4. Información de contacto

4.1 Dirección postal

Universidad de Zaragoza. Facultad de Medicina. C/ Domingo Miral, s/n – 50009, Zaragoza.

La Facultad de Medicina se encuentra ubicada en el Campus Universitario de la Plaza San Francisco.

4.2 Mapa de localización de la Facultad



Facultad de Medicina, Edificio "A"

Facultad de Medicina, Edificio "B"

4.3 Formas de acceso y medios de transporte

- Autobuses: (más información en <https://zaragoza.avanzagrupocom>)
 - Líneas con parada en las proximidades del Hospital Clínico Universitario “Lozano Blesa” (Avda. San Juan Bosco): 22, 35, 38, 41.
 - Líneas con parada en la calle Violante de Hungría: 35, 42, CI 1 y CI 2.
- Tranvía: Parada Plaza de San Francisco (más información en: <http://www.tranviasdezaragoza.es>).
- Estaciones cercanas de BIZI Zaragoza: (más información en: http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2)
 - Avda. San Juan Bosco – C/ Menéndez Pelayo.
 - Plaza San Francisco – Universidad.
 - C/ Violante de Hungría - C/ Eduardo Ibarra.
- Estación de tren (cercanías): Zaragoza-Goya (más información en: www.renfe.com).

Asimismo, la Universidad de Zaragoza dispone dentro del Campus de la Plaza San Francisco de aparcamiento de vehículos particulares (coches, motocicletas y bicicletas).

4.4 Horarios y medios de atención al público

Los horarios de los servicios de la Facultad de Medicina, se adecúan anualmente al calendario académico y a las instrucciones que determine con carácter general la Universidad de Zaragoza. Los horarios específicos se encuentran disponibles en la página web de la Facultad.

Los medios de atención al público dentro del horario establecido son:

CONSERJERÍA	Presencialmente, por vía telefónica o por correo electrónico
SECRETARÍA DEL CENTRO	Presencialmente, por vía telefónica, por correo electrónico o utilizando el sistema de cita previa, accesible desde: https://ae.unizar.es/?app=citas
SECRETARÍAS DEPARTAMENTALES	Presencialmente, por vía telefónica o por correo electrónico
BIBLIOTECA BIOMÉDICA	Presencialmente, por vía telefónica, por correo electrónico, a través del “mostrador de ayuda virtual” accesible desde: http://biblos.unizar.es/mostrador o utilizando el servicio de chat: http://biblioteca.unizar.es/ayuda-y-formacion/est-chat-biblioteca
TALLER DE EDICIÓN E IMPRESIÓN (REPROGRAFÍA)	Presencialmente, por vía telefónica, por correo electrónico a: alummmedi@unizar.es (tramitación de encargos de estudiantes) repmedi@unizar.es (tramitación de encargos PDI/PAS)

4.5 Teléfonos, correos electrónicos de contacto y localización de los servicios

Administrador de la Facultad:

Teléfono exterior: (+ 34) 976 761663

Extensión interna: 84 1663

Dirección de correo electrónico: admmediz@unizar.es

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.F50>

Decanato:

Teléfono exterior: (+34) 976 761665

Extensión interna: 84 1665

Dirección de correo electrónico: dirmediz@unizar.es

Localización: Edificio “A”, Primera Planta

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.01.F10>

Secretaría:

Información general:

Teléfonos exteriores: (+ 34) 976 761757 / 976 761664 / 876 554360 / 876 554423

Extensiones internas: 84 1757 / 84 1664 / 84 4360 / 84 4423

Dirección de correo electrónico: secremed@unizar.es

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEuz: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.F40>

Negociado Académico:

Teléfono exterior: (+34) 876 554358

Extensión interna: 84 4358

Dirección de correo electrónico: acamediz@unizar.es

Negociado Administrativo:

Teléfono exterior: (+34) 876 554359

Extensión interna: 84 4359

Dirección de correo electrónico: adamediz@unizar.es

Negociado de Calidad:

Teléfono exterior: (+34) 876 554367

Extensión interna: 84 4367

Dirección de correo electrónico: calidad.mediz@unizar.es

Oficina de Relaciones Internacionales:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554361

Extensión interna: 84 4361

Dirección de correo electrónico: secremed@unizar.es

Conserjería:

Dirección de correo electrónico: csjmediz@unizar.es

Edificio “A”:

Teléfono exterior: (+34) 976 762068

Extensión interna: 84 2068

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEuz: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.H80>

Edificio “B”:

Teléfono exterior: (+34) 876 554417

Extensión interna: 84 4417

Localización: Edificio “B”, Planta Calle

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.00.001>

Responsable de Conserjería:

Teléfono exterior: (+34) 876 554362

Extensión interna: 84 4362

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.F20>

Biblioteca Biomédica:

La Biblioteca Biomédica está conformada por la Biblioteca y la Hemeroteca de la Facultad de Medicina y por la Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Los teléfonos, correos electrónicos de contacto y localización de los servicios ubicados en la Facultad de Medicina se enumeran a continuación. Asimismo, los referentes a la Facultad de Ciencias de la Salud, pueden ser consultados en la siguiente la página web: <https://biblioteca.unizar.es/salud>.

Dirección de correo electrónico: biblmed@unizar.es

Dirección de la Biblioteca:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554364

Extensión interna: 84 4364

Dirección de correo electrónico: dbimediz@unizar.es

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.070>

Biblioteca (mostrador de información y préstamo de libros):

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554468

Extensión interna: 84 4468

Localización: Edificio “B”, Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.00.640>

Hemeroteca:

información sobre publicaciones periódicas:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554427

Extensión interna: 84 4427

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.080>

Obtención de documentos y préstamos interbibliotecario:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554365

Extensión interna: 84 4365

Localización: Edificio “B”, Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.00.640>

Taller de impresión y edición (Servicio de Reprografía):

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554357

Extensión interna: 84 4357

Direcciones de correo electrónico: alummedi@unizar.es / repmedi@unizar.es

Localización: Edificio “A”, Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.H70>

Departamento de Anatomía e Histología Humanas:

Teléfono exterior: (+34) 976 761667 / 976 761684

Extensiones internas: 84 1667 / 84 1684

Dirección de correo electrónico: sed1003@unizar.es

Localización: Edificio "A", Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.E10>

Departamento de Cirugía:

Teléfono exterior: (+34) 976 761734 / 876 554482

Extensiones internas: 84 1734 / 84 4482

Dirección de correo electrónico: sed1013@unizar.es

Localización: Edificio "B", 1^a Planta

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.01.190>

Departamento de Farmacología, Fisiología y Medicina Legal y Forense:

Teléfono exterior: (+34) 976 761699 / 876 554402

Extensiones internas: 84 1699 / 84 4402

Dirección de correo electrónico: depfarfi@unizar.es

Localización: Edificio "A", 1^a Planta

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.01.A70>

Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología:

Teléfono exterior: (+ 34) 976 761715 / 976 761717 / 976 761718

Extensiones internas: 84 1715 / 84 1717 / 84 1718

Dirección de correo electrónico: sed1007@unizar.es

Localización: Edificio "B", Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.00.520>

Departamento de Microbiología, Pediatría, Radiología y Salud Pública:

Teléfono exterior: (+34) 976 761691 / 876 554395

Extensiones internas: 84 1691 / 84 4395

Dirección de correo electrónico: sed1011@unizar.es

Localización: Edificio "A", Planta Calle

Ubicación SIGEYZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.00.C80>

Servicio de Informática:

Personal Técnico de Informática:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554355

Extensión interna: 84 4355

Localización: Edificio "A", Sótano

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.SS.630>

Sala de Usuarios:

Localización: Edificio "A", Sótano

Ubicación SIGEYZ: <http://sigeuz.unizar.es/?room=csf.1010.ss.740>

Aulas de Docencia:

Aula de Informática de la Sala de Usuarios:

Localización: Edificio “A”, Sótano

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=csf.1010.ss.660>

Aula de Informática “PRYSMA”

Localización: Edificio “A”, Sótano

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1010.SS.340>

Delegación de Alumnos:

Teléfono exterior: (+34) 876 554422

Extensión interna: 84 4422

Dirección de correo electrónico: delegacionmedicina@hotmail.com

Localización: Edificio “B”, 2^ª Planta

Ubicación SIGEuz: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1029.02.270>

4.6 Página web

El enlace a la página oficial de la Facultad de Medicina es: <http://medicina.unizar.es>.

4.7 Redes Sociales

La Facultad de Medicina se encuentra presente en las siguientes redes de uso social:

INSTAGRAM: https://www.instagram.com/med_unizar

TWITTER: <https://twitter.com/MedUnizar>

5. Relación de los servicios prestados

Las principales actividades dirigidas a los usuarios, agrupadas por áreas de trabajo, son las siguientes:

5.1. Información, atención a los usuarios y comunicación institucional

Información general del centro.

Información personalizada títulos y servicios.

Registro Auxiliar de la Universidad de Zaragoza.

Atención personas con necesidades especiales.

Información actualizada en las páginas web y redes sociales institucionales.

5.2. Gestión Académica

Admisión de alumnos y cambios de estudio.

Matrícula y procesos relacionados.

Reconocimientos y transferencias de créditos.

Trabajos de fin de estudios (TFG y TFM).

Certificaciones académicas.

Actas de examen y diligencias.

Movilidad del estudiantado (Oficina de Relaciones Internacionales).

Gestión de Títulos y Duplicados.

Calendarios y horarios de clase y exámenes.

Gestión académica y administrativa de Estudios Propios.
Gestión de Doctorado.
Programación y ejecución del Plan de Ordenación Docente.
Servicio de alquiler de taquillas.

5.3. Gestión Económica

Atención a proveedores y a terceros.
Gestión de ingresos y gastos.
Seguimiento de la ejecución del presupuesto.
Seguimiento y control de los servicios contratados.
Gestión económica de los EEPP.
Inventario de bienes adquiridos.
Suministrar información procesos contables.

5.4. Gestión de Personal

Control horario y jornada laboral (PAS).
Permisos y licencias (PDI y PAS).
Expedición de certificados de PDI.
Otros trámites de personal, según normativa vigente.

5.5. Calidad y Mejora Continua

Carta de Servicios y SGIC.
Planes de Mejora y Programas de Evaluación y Certificación.
Emisión de informes órganos y comisiones del centro.

5.6. Recursos, Espacios y Materiales de Apoyo a la Docencia e Investigación

Conserjería.
Biblioteca y Hemeroteca.
Departamentos del centro (Anatomía e Histología Humanas; Cirugía; Farmacología, Fisiología y Medicina Legal y Forense; Medicina, Psiquiatría y Dermatología; y de Microbiología, Pediatría, Radiología y Salud Pública).
Laboratorios.
Taller de Impresión y Edición (Servicio de Reprografía).
Servicio de Informática – Sala de Usuarios.

5.7. Seguridad, Salud y Gestión de Residuos

Gestión de accesos a edificios e instalaciones.
Servicio de desfibrilador.
Material de atención a primeros auxilios.
Apoyo a los simulacros de evacuación de edificios.
Supervisión de las instalaciones
Atención a personas con necesidades especiales.
Gestión sostenible de residuos.

Las funciones anteriores se encuentran ampliadas en el Anexo I del presente documento.

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

Los derechos de los usuarios de los servicios se encuentran establecidos en artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), y son los siguientes:

- 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 la LPAC 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 la LPAC.
- 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.

Asimismo, los usuarios dispondrán de cualquier otro derecho reconocido por la Constitución Española y por las leyes, y en especial, aquellos incluidos en las normas vigentes en materia académica-universitaria.

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

La prestación de los servicios universitarios se encuentra determinada por la normativa vigente. Cabe destacar como normas de carácter general:

- Las Leyes relativas a Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el Régimen Jurídico del Sector Público.
- La Ley Orgánica de Universidades.
- La Ley de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- El Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Ley de Prevención de Riesgos Laborales y normativa básica de autoprotección de los centros.

En las siguientes páginas web se encuentra disponible en atención a la materia tratada, la siguiente normativa:

7.1. Normativa académica

- Estudios de Grado y de Máster Universitario:
<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Programas de Doctorado:
<https://escueladoctorado.unizar.es/es/normativa-general>
- Estudios Propios:
<https://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>
- Becas y Ayudas:
<https://academico.unizar.es/becas/seccion-de-becas-de-la-universidad-de-zaragoza>

7.2. Normativa económica, presupuestaria, financiera y de contratación pública

<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa> y <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

7.3. Normativa sobre Recursos Humanos

- Personal Docente e Investigador (PDI):
<https://www.unizar.es/personal-docente-e-investigador>
- Personal de Administración y Servicios (PAS):
<https://www.unizar.es/personal-de-administracion-y-servicios>

7.4. Normativa sobre la Garantía de la Calidad de las titulaciones

- De la Universidad de Zaragoza:
<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-de-las-titulaciones>
- De la Facultad de Medicina:
<https://medicina.unizar.es/garantia-de-la-calidad>

7.5. Normativa propia de la Facultad de Medicina

El Reglamento de la Facultad, se encuentra accesible en el siguiente enlace:
<https://medicina.unizar.es/reglamento-facultad-de-medicina>.

De la misma forma, en el siguiente enlace se encuentran disponibles los procedimientos propios de la Facultad de Medicina dentro de su Sistema de Gestión Interna de Calidad:
<https://medicina.unizar.es/procedimientos-del-sgic-de-la-facultad-de-medicina>, y en especial, los procedimientos relativos a la elaboración, evaluación y gestión de los Trabajos Fin de Estudios (TFG y TFM), la realización de las Prácticas Clínicas, de la Evaluación Clínica Objetiva Estructurada (ECOE) y los horarios de clase y del calendario de exámenes.

7.6. Normativa de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ)

<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/normativa>

7.7. Normativa sobre el Registro, Tablón Electrónico y Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza

<https://sede.unizar.es/?app=cms&opcion=normativa>

7.8. Normativa sobre Prevención de Riesgos Laborales, Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales y Gestión de Residuos

<https://uprl.unizar.es>

Además, la Universidad de Zaragoza dispone de un Repositorio Institucional de Documentos (denominado ZAGUAN), estando disponible su acceso desde la página web: <https://zaguan.unizar.es>.

8. Formas de participación del usuario

8.1. Fórmulas de presentación de iniciativas, sugerencias y quejas y de realización de consultas

La Universidad de Zaragoza hace posible que los usuarios de sus servicios presenten iniciativas, sugerencias, y en su caso, quejas, en relación con los servicios ofrecidos, y de esta forma, poner de manifiesto las anomalías, posibles mejoras y buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, con la finalidad de mejorar su calidad, utilizándose para este fin:

- la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (a), accesible desde: <https://ae.unizar.es> (la presentación de documentos se realizará según lo establecido por la Universidad de Zaragoza: <https://secregen.unizar.es/registro-general>).
- el impreso de sugerencias y quejas disponible en la página web del Centro de Información Universitaria (CIU) (b): <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>.

Complementando a las fórmulas anteriores, la Facultad de Medicina fomenta la comunicación con todos los usuarios de sus servicios. En este sentido, se encuentran disponibles las siguientes fórmulas de comunicación:

- de manera presencial y telefónica, teniéndose en consideración los teléfonos y los horarios de atención al público establecidos.
- a través del portal “Ayudica”, enviando una solicitud dirigida a la Secretaría del Centro (c): <https://ayudica.unizar.es>.
- mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones institucionales de la Facultad de Medicina o a través del resto de canales de comunicación enumerados en el Apartado I.4.4 y 5 de esta Carta, en función de su contenido.

Finalmente, a las opciones anteriores se debe añadir:

- el procedimiento disponible en la Defensoría Universitaria, orientado a aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento de los servicios: <http://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>.

Los canales anteriores no son válidos para presentar recursos administrativos. Su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos establecidos en la normativa reguladora de cada procedimiento.

8.2. Participación en órganos colegiados

Por otra parte, los miembros de los diversos colectivos de la Facultad de Medicina (PDI, PAS, estudiantado), pueden participar en los diferentes órganos colegiados o comisiones establecidas, a través de los procedimientos reglamentariamente establecidos.

8.3. Encuestas e informes de satisfacción de los usuarios

La Universidad de Zaragoza realiza por cada curso académico y de forma centralizada, diferentes encuestas a los usuarios sobre su satisfacción en relación a la actividad docente, las titulaciones universitarias, los programas de movilidad nacional e internacional, o entre otros, el Plan de Orientación Universitaria. Estos informes pueden ser consultados en la siguiente página web: <https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

La Facultad de Medicina ha establecido como elementos estratégicos para avanzar en su compromiso por la calidad:

- La satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios con los servicios prestados por la facultad.
- La visibilidad, publicidad y seguimiento de los compromisos de calidad.
- El establecimiento de mecanismos orientados a la mejora continua de la gestión pública.

Los compromisos asumidos por esta Facultad están relacionados con:

- La información y atención personalizada a los usuarios de los servicios, así como, la información pública a través de la página web del centro y la potenciación del uso de las redes sociales institucionales.
- La realización de los trabajos de reprografía.
- El reconocimiento y transferencia de créditos académicos.
- El envío de la documentación relativa a los programas de movilidad nacionales e internacionales
- El alquiler de espacios a terceros.
- La gestión de ausencias, permisos y licencias del PAS y de las solicitudes de acceso a edificios e instalaciones.
- La revisión de espacios e instalaciones del centro.
- El análisis de los informes realizados con motivo de la práctica de simulacros de evacuación.

- El depósito y recogida de residuos ordinarios, biológicos y químicos.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Los compromisos incluyen los indicadores necesarios para realizar la medición de su cumplimiento. En este sentido, estos indicadores se revisan anualmente, a través del sistema de control definido para cada uno de ellos, con la finalidad de:

- Realizar su seguimiento, análisis y reflexión.
- Evaluar periódicamente el estado de los compromisos y de los estándares de calidad establecidos.

A tal efecto, se realizará el correspondiente **informe de seguimiento anual**, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza, e igualmente, se procederá a realizar una revisión de los criterios y de sus indicadores de medición, cuando se produzcan variaciones sustanciales en los servicios que justifiquen una revisión completa y, en todo caso, a los **cinco años** de la aprobación de este documento.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
Información, atención al público y comunicación institucional	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Información y atención personalizada a los usuarios de los servicios	% de consultas resueltas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Trimestral	90%	Administrador Y unidades y órganos competentes del centro	   
		Responder a las consultas formuladas por medios electrónicos (letras a, b y c del Apdo. I.8.1) dentro del plazo máximo de 2 días laborables desde la recepción de las mismas						
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Información pública a través de la página web del centro	% de actualizaciones en la página web realizadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Mensual	90%	Secretaría de la Facultad	   
		Publicar en la página web del centro las actualizaciones normativas, procedimentales, así como aquella documentación de interés, en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de autorización o aprobación por el órgano correspondiente						

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
		Analizar las interacciones con los usuarios de la página web institucional	Evolución de las interacciones realizadas	Rendimiento	Mensual	Seguimiento	Secretaría de la Facultad (Negociado de Calidad)	
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Potenciación del uso de las redes sociales institucionales	Número de interacciones conseguidas en las publicaciones	Mejora	Mensual	Seguimiento	Secretaría de la Facultad (Negociado de Calidad)	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  5 IGUALDAD DE GÉNERO 
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Conseguir la máxima visibilización de la información publicada en las redes sociales institucionales						10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Realización de los encargos de trabajos de reprografía	% de trabajos realizados dentro del plazo establecido	Rendimiento	Mensual	90%	Taller de Impresión y Edición	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 
Gestión Académica	Estudiantes	Reconocimiento y transferencia de créditos académicos						
			% de peticiones incorporadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Curso Académico	90%	Secretaría de la Facultad (Negociado Académico)	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
		Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento o transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la resolución del órgano competente						   
	Estudiantes	Programas de movilidad nacionales e internacionales	% de remisiones realizadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Curso Académico	90%	Secretaría de la Facultad (Técnico de Relaciones Internacionales)	  
		Envío de la documentación a otras universidades, unidades de la propia universidad, o al estudiante en el plazo máximo de 3 días laborables desde la firma o registro de la misma						
		Alquiler de espacios		Rendimiento	Anual	90%		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
Gestión Económica	Usuarios Externos	Elaboración de los presupuestos de alquiler de espacios en el plazo máximo de los 3 días laborables siguientes a su solicitud	% de presupuestos elaborados y remitidos dentro del plazo establecido				Secretaría de la Facultad (Negociado Administrativo)	 
		Emisión y envío de facturas derivadas del alquiler de espacios en el plazo máximo de 3 días laborables desde que se realizó el evento	% de facturas emitidas y enviadas dentro del plazo establecido					
Gestión de Personal	PAS	Gestión de ausencias, permisos y licencias	% de autorizaciones realizadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Trimestral	90%	Administrador de la Facultad	  
		Autorizar las solicitudes de permisos, vacaciones y licencias del PAS en un plazo máximo de los 2 días laborales siguientes a su recepción de la solicitud						
Gestión de infraestructuras,	PDI PAS	Gestión de las solicitudes de acceso a edificios e instalaciones	% de permisos autorizados	Rendimiento	Trimestral	90%	Administrador de la Facultad	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
espacios y recursos		Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud	dentro del plazo establecido					 
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Revisión de espacios e instalaciones del centro Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos	Número de revisiones efectuadas por el personal de conserjería	Mejora	Mensual	Seguimiento	Conserjería de la Facultad	    
		Realizar el seguimiento de los partes de mantenimiento de las intervenciones realizadas por el Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Zaragoza, o en su defecto, por las empresas contratadas	% de revisiones efectuadas por el Servicio de Mantenimiento /empresas contratadas	Mejora	Mensual	Seguimiento	Conserjería de la Facultad	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
		Satisfacción de los grupos de interés con los espacios e instalaciones	Grado de satisfacción de los grupos de interés (encuestas de satisfacción)	Satisfacción	Curso Académico	>= 3	Secretaría de la Facultad (Negociado de Calidad)	
Seguridad, Salud y Responsabilidad Social	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Simulacros de evacuación de los edificios	Seguimiento de las sugerencias de mejora y recomendaciones recogidas en los informes	Mejora	Anual	Seguimiento	Decano de la Facultad Administrador de la Facultad Conserjería de la Facultad	
		Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de la realización de los simulacros de evacuación realizados en el centro						
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Depósito y recogida de residuos	Número incidencias comunicadas	Satisfacción	Semestral	Seguimiento	Personal Técnico de Laboratorios Conserjería de la Facultad	
		Realizar el seguimiento de los procesos de depósito y recogida de los residuos biológicos y químicos del centro, así como, de envases ligeros, papel, cartón, CD/DVD's, cartuchos y tóneres de impresoras y fotocopiadoras						

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La Facultad de Medicina dispone de mecanismos adecuados para realizar la correcta difusión de esta Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas en su caso, y del seguimiento del grado de cumplimiento de sus compromisos, atendiendo a las siguientes fórmulas de comunicación interna y externa:

Comunicación interna:

- Presentación de la Carta de Servicios en la Junta de la Facultad.
- Difusión a los diferentes grupos de interés del centro a través de correo electrónico.

Comunicación externa:

Publicación con carácter de permanencia de la Carta en:

- el apartado de calidad de la página web del centro: <https://medicina.unizar.es/garantia-de-la-calidad>.
- la página de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios>.

Asimismo, se realizará la divulgación de esta Carta de Servicios a través de las correspondientes redes sociales institucionales.

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

Los incumplimientos de los compromisos de calidad determinados en este documento, así como las posibles reclamaciones y sugerencias que se puedan recibir, se valorarán y resolverán en un plazo máximo de **cinco días**, mediante el establecimiento de las medidas correspondientes y una reiteración ante el usuario del compromiso de mejora en el funcionamiento de los servicios prestados por el centro.

La Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad constituida para la elaboración y seguimiento de esta Carta, se compromete igualmente, a proponer aquellas medidas de mejora que considere oportunas, con la finalidad de evitar la reiteración de posibles incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Esta 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 interesado podrá utilizar cualquier medio de los que se citan en el Apartado I.8.1 relativo a la presentación de sugerencias y quejas de esta Carta de Servicios.

ANEXO I. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

En desarrollo del Apartado 5 de la presente Carta de Servicios, la relación de servicios prestados por la Facultad de Medicina, son los siguientes:

5.1. Información atención a los usuarios y comunicación institucional

- Información general en el tablón electrónico oficial de la Universidad de Zaragoza (E-Touz), los tablones de anuncios propios del centro y la página web de la Facultad. Asimismo, en la difusión de la información se dispondrá del apoyo de las redes sociales institucionales y de las listas de distribución de correo electrónico.
- Información y atención personalizada a los usuarios de nuestros servicios, de forma presencial, telefónica o en su caso, telemática.
- Registro Auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza atendiendo a los plazos legalmente establecidos (recepción, clasificación y distribución de escritos y comunicaciones internos y externos).
- Información y colaboración dentro del marco de las jornadas de bienvenida, la tutorización del estudiantado, los planes de orientación universitaria, los programas de movilidad de naturaleza nacional e internacional y de otras actividades formativas realizadas en el centro (seminarios, jornadas, congresos, conferencias...).
- Información actualizada en las páginas web y en las redes sociales institucionales.
- Atención y gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con plena normalidad.
- Gestión de cualquier otro tipo de información de naturaleza relevante para los usuarios de nuestros servicios.

5.2. Servicios relacionados con la Gestión Académica:

5.2.1. Admisión de alumnos y cambios de estudio:

- Formalización de las solicitudes de admisión a las enseñanzas oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado del alumnado desde sus correspondientes vías de acceso, incluyendo la gestión de las listas de espera.
- Tramitación de los cambios de estudios universitarios parciales iniciados en España o en el extranjero.

5.2.2. Matrícula y procesos relacionados:

- Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las posibles incidencias, modificaciones y anulaciones.
- Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.
- Formalización de cambios de grupo (recepción de las solicitudes, resolución y publicación).

5.2.3. Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos.

5.2.5. Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster universitario (TFG y TFM):

- Gestión integral de los procesos relacionados con los Trabajos de Final de Grado y de Máster (recepción de propuestas, asignación de directores, calendarios de defensa, configuración de tribunales, ...).

5.2.6. Certificaciones académicas:

- Expedición y envío por medios electrónicos a las personas interesadas. de las certificaciones académicas solicitadas, siempre y cuando exista constancia de su situación académica en los archivos documentales oficiales del centro.

5.2.7. Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.

5.2.8. Movilidad del estudiantado:

- Gestión de los programas de intercambio nacionales e internacionales (SICUE, Erasmus+, Iberoamérica, Norteamérica, Asia y Oceanía (NAO), ...), Prácticas Erasmus+ o Prácticas Internacionales de Cooperación.
- Información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula, reconocimiento académico.
- Atención a estudiantes de movilidad internos o externos, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.

5.2.9. Gestión de Títulos y Duplicados:

- Tramitación del Título Oficial y del Suplemento Europeo al Título (SET), así como la entrega del mismo a los solicitantes.
- Emisión de duplicados de títulos en los términos establecidos legalmente.

5.2.10. Calendarios y Horarios de clase:

- Gestión, redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la Facultad de los horarios de clase de todas las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que, en su caso, se produzcan.

5.2.11. Calendario de exámenes:

- Gestión, redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del centro del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.

5.2.12. Gestión académica y administrativa de los estudios propios (EEPP) (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes, ...).

5.2.13. Gestión académica de los trámites relacionados con el Doctorado (admisión, actividades formativas de los programas, premios extraordinarios de doctorado, depósito de tesis doctorales, divulgación de los seminarios biomédicos, ...).

5.2.14. Programación y ejecución del Plan de Ordenación Docente (POD):

- Planificación y ordenación de las actividades docentes de las correspondientes titulaciones de acuerdo con lo establecido en los diferentes planes de estudios.

5.2.15. Servicio de alquiler de taquillas.

5.4. Servicios relacionados con la Gestión Económica:

- Atención a las empresas proveedoras y a terceros.
- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de ingresos por prestación de servicios (facturación, devolución de ingresos y alquiler de aulas).
- Gestión de gastos (adquisición de bienes y servicios).
- Seguimiento y control de los servicios contratados.
- Gestión económica de los estudios propios (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos, ...).
- Inventario de bienes (anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto).
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control universitarios.

5.5. Servicios relacionados con la Gestión de Personal:

- Control del régimen de asistencia y permanencia de jornadas y horarios del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Participación en la gestión de permisos y licencias y otras situaciones administrativas (PDI y PAS).
- Emisión de certificados sobre la actividad docente del PDI, participación en órganos colegiados del centro o en tribunales o dirección de TFG o TFM de nuestras titulaciones.
- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios e instalaciones.
- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios y actualización de los permisos concedidos.
- Cualquier otro procedimiento o trámite de información establecido por la normativa del área de personal que se establezca.

5.6. Servicios relacionados con la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua:

- Elaboración, implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del centro y seguimiento de indicadores de cumplimiento del Sistema y de la Carta de Servicios.
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de los planes de mejora del centro y de las titulaciones y, asimismo, en los procesos y programas de evaluación y certificación del centro.
- Elaboración de informes y estudios solicitados por el Equipo decanal y por las diferentes comisiones de calidad dentro del ámbito de su actividad.
- Colaboración en la realización de encuestas relativas a la satisfacción de los usuarios de los servicios y tratamiento de datos.

5.7. Servicios relacionados con la Gestión de Recursos, Espacios y Materiales de Apoyo a la Docencia y a la Investigación:**5.7.1. Conserjería:**

- Información presencial y telefónica, sobre la localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Apertura y cierre de los edificios y de sus dependencias (aulas, salones de actos y espacios comunes, ...) y control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Custodia de llaves y de materiales y gestión de accesos de personal autorizado.

- Realización de pequeñas tareas de mantenimiento o, en su caso, solicitar y supervisar las intervenciones necesarias para la adecuada conservación y el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones del centro.
- Organización y distribución de espacios de docencia y recursos de apoyo (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos, punteros, ...).
- Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida, tanto de naturaleza interna como externa.
- Gestión sostenible del material reciclabl (papel, vidrio, pilas, plásticos, tóner y cartuchos de impresoras, ...).
- Atención a la climatización de las dependencias del centro y al estado de la red inalámbrica de la Facultad (WIFI).
- Custodia de objetos perdidos.

5.7.2. Biblioteca y Hemeroteca:

Se debe destacar que la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza dispone del Sello EFQM 500+. Para la relación completa de servicios y los compromisos de calidad asumidos por la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, consulte el siguiente enlace: <https://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>.

5.7.3. Laboratorios:

- Proporcionar el apoyo técnico a la docencia y a la investigación y preparación del material necesario.
- Gestión de solicitud de adquisiciones de material y equipamientos necesarios.
- Colaboración en los procesos de reciclado de materiales y de la gestión de residuos.

5.7.4. Taller de Impresión y Edición (Servicio de Reprografía):

- Gestión de procesos asociados a la realización de fotocopias, impresiones digitales, la digitalización de documentos, encuadernaciones y de trabajos de similar naturaleza.
- Venta de apuntes docentes y de libros correspondientes a la editorial Prensas Universitarias.

5.7.5. Servicio de Informática:

- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento informático de las aulas y de otros espacios, de la sala de usuarios y de las aulas de docencia (en sala de usuarios y “Prysmia”) y apoyo al personal docente e investigador y al personal de administración y servicios del centro.

5.8. Servicios relacionados con la Seguridad, la Salud y la Gestión de Residuos:

- Gestión de accesos a edificios e instalaciones.
- Participación activa y coordinación en los simulacros de evacuación de edificios.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Servicio de desfibrilador en ambos edificios.
- Supervisión de las instalaciones para garantizar la seguridad de los usuarios y trabajadores.
- Atención especial a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Revisiones periódicas de las instalaciones en el ámbito sanitario: botiquines, niveles de cloro en edificios, etc, ...
- Gestión de recursos destinados a usuarios con necesidades especiales.

- Participación en el almacenamiento y la gestión de residuos químicos y biológicos, prestándose una especial atención cuando presenten peligrosidad para la salud de las personas o para el medioambiente.

II. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE DERECHO.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Derecho 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 los títulos oficiales de las enseñanzas de Grado y Máster que se imparten en ella.

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

En un contexto de cambio tecnológico continuo y de apertura a la sociedad, las cartas de servicio son un instrumento que posibilita el avance hacia una administración más eficaz, eficiente y participativa, situando a los usuarios en el centro de sus decisiones, y que implica la aplicación de una sistemática en la gestión contribuyendo a la consolidación de una cultura de mejora continua.

Por ello, la Facultad de Derecho comprometida con el sistema de gestión interna de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza para la mejora continua de los servicios prestados y la modernización de la gestión, elabora esta Carta de Servicios para informar a la sociedad en general, y a la comunidad universitaria, en particular, de los servicios que presta, de los compromisos y estándares de calidad que asume, y de los derechos que asisten a los usuarios, con el fin de fomentar y facilitar las relaciones con éstos.

2.1. Misión

Los servicios de la Facultad de Derecho tienen como misión llevar a cabo la planificación, coordinación y ejecución de los procesos académicos, administrativos y de gestión que dan soporte a la docencia e investigación, así como la atención e información a los usuarios, tratando de facilitar en todo momento su relación con el centro.

2.2. Visión

La Facultad de Derecho tiene el propósito de ofrecer los servicios que presta bajo criterios de eficacia, eficiencia, igualdad y transparencia; buscando la innovación y la utilización de las nuevas tecnologías, con un personal cualificado y motivado, que desempeñe las funciones que le son inherentes con profesionalidad y compromiso con la institución, e implicado en el logro del perfeccionamiento constante.

2.3 Valores

En su compromiso permanente con la calidad, la Facultad de Derecho, se propone prestar su servicio al colectivo universitario en particular y a la usuarios externos y sociedad en general, bajo los valores de:

Defensa y promoción de los valores democráticos sociales e individuales como la libertad, la igualdad, la legalidad, el pluralismo, la convivencia pacífica y la eliminación de cualquier tipo de discriminación, con especial atención a los colectivos más vulnerables. (ODS 4 Y 5, 16)

Profesionalidad y transparencia en la gestión, ofreciendo respuestas ágiles, serias y eficaces a las demandas de los usuarios.

Flexibilidad, adaptándose a los cambios normativos y tecnológicos que la sociedad actual demanda. (ODS 9)

Comunicación y motivación para desarrollar el trabajo en equipo, haciendo partícipes a todos sus miembros en la adopción de decisiones.

Sensibilidad y compromiso con el medio ambiente, participando en la mejora de la calidad de vida en nuestro entorno, promoviendo el uso racional de los recursos disponibles y abogando por un desarrollo sostenible. (ODS 12)

Promover espacios y hábitos de convivencia saludable, en un entorno seguro y sin riesgos. (ODS 3)

Promover y establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, manteniendo un canal de comunicación abierto con la sociedad. (ODS 17)



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Facultad de Derecho
- La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es de la administradora del centro, María Luisa Sánchez Lasmarías, y de la Comisión de Calidad constituida al efecto.

4. Información de contacto

- Dirección postal

Facultad de Derecho
C/ Pedro Cerbuna, 12.
50009 Zaragoza (España)

- Teléfonos

- Conserjería: +(34) 976 76 13 65
- Decanato: +(34) 976 76 13 59 (Secretaría de Decanato)
- Administradora: +(34) 976 76 13 79

- Biblioteca: +(34) 976 76 14 98
- Secretaría:
 - Asuntos académicos: +(34) 876 55 36 28
 - Asuntos administrativos: +(34) 876 55 36 29
 - Relaciones internacionales: +(34) 976 76 26 30
- Departamentos:
 - Derecho de la Empresa: +(34) 976 76 1378
 - Derecho Privado: +(34) 976 76 14 68
 - Derecho Público: +(34) 976 76 14 33
 - Derecho Penal, Fil. del Derecho e Hist. del Derecho: +(34) 976 76 21 17
- Taller de impresión y edición: +(34) 976 76 14 92

c) Correos electrónicos

- Información general: derez@unizar.es
- Conserjería: csjderez@unizar.es
- Decanato: dirderez@unizar.es
- Administradora: admderez@unizar.es
- Biblioteca: bibdere@unizar.es
- Secretaría:
 - Asuntos académicos: acaderez@unizar.es
 - Asuntos administrativos: adaderez@unizar.es
 - Relaciones internacionales: interder@unizar.es
- Departamentos:
 - Derecho de la Empresa: sed4003@unizar.es
 - Derecho Privado: sed4004@unizar.es
 - Derecho Público: sed4005@unizar.es
 - Derecho Penal, Fil. del Derecho e Hist. del Derecho: sed4010@unizar.es
- Taller de impresión y edición: publider@unizar.es

d) Página web y redes sociales

<https://derecho.unizar.es/>



https://twitter.com/Derecho_Unizar



<https://www.facebook.com/derechounizar/>



https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/derecho_unizar/



<https://www.linkedin.com/company/derechounizar/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

- Tranvía de Zaragoza-Línea 1 Parada: Plaza de San Francisco
<https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
 - Autobús urbano de Zaragoza: Líneas 22, 24, Ci1,
<https://zaragoza.avanzagruo.com/>
 - Acceso en bicicleta: el acceso puede realizarse utilizando carril bici.
 - Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en cada una de las dos entradas a la facultad.
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>
 - Acceso con vehículo propio: se puede acceder al campus de San Francisco con acreditación. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida. La gestión de este acceso se realiza en la Unidad de Seguridad de la Universidad.
<https://usuz.unizar.es/gesti%C3%B3n-de-los-aparcamientos>

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Apertura del centro:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 7:45 a 21:30
 - Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 14:00

Biblioteca:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 21:15
 - Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 13:45

Conserjería:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 21:15
 - Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 8:00 a 13:45

Secretaría

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
 - Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45

Departamentos

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
 - Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45

Taller de edición e impresión:

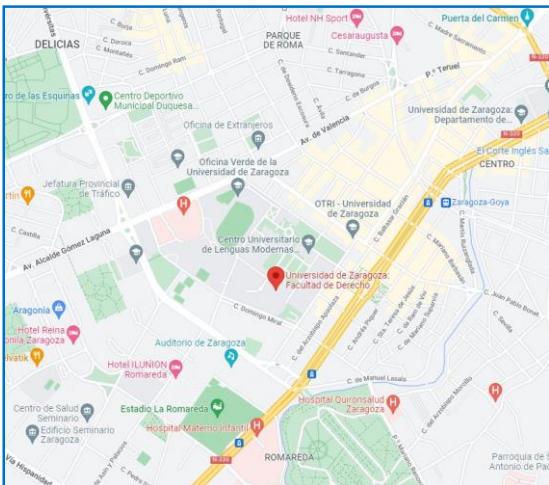
Periodo lectivo: lunes y viernes, de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00

Martes, miércoles y jueves, de 9:00 a 20:00

Periodo no lectivo: de lunes a viernes, de 9:00 a 13:45

g) Mapa de localización

Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

5.1 Información y atención al usuario

- Atención e información personalizada a los usuarios internos y externos sobre los servicios propios de la facultad, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Información de carácter general a través de tablones de anuncios, pantallas electrónicas, página web y listas de correo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en las jornadas de bienvenida.

5.2 Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

La Facultad de Derecho es una de las oficinas de asistencia en materia de registro de la UZ. Gestiona los libros de registro a través de la aplicación GEISER, integrada actualmente con el Registro Electrónico de la Administración del Estado (REGAGE).

5.3 Servicios relacionados con la gestión académica

- Gestión de los calendarios y horarios de clase y de exámenes.
- Admisión de alumnos de nuevo ingreso a través de las distintas vías de acceso (tramitación de solicitudes, gestión de llamamientos y listas de espera).
- Matrícula y procesos relacionados con la misma (asignación de cita previa, tramitación de solicitudes de matrícula, realización de modificaciones y anulaciones, seguimiento del pago de las tasas y liquidación del seguro escolar).
- Tramitación de otras solicitudes del estudiante.
- Evaluación del aprendizaje (actas, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria).
- Prácticas académicas externas.
- Tramitación de los Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster.
- Propuesta de premios extraordinarios de fin de estudios.

- Programas de movilidad de estudiantes nacionales e internacionales.
- Tramitación de las solicitudes de títulos oficiales y gestión de duplicados. Expedición de certificados y otros documentos relacionados con la gestión académica.
- Gestión académica de los Estudios Propios.
- Gestión y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica

- Seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de ingresos y gastos.
- Gestión económica de los estudios propios.
- Suministro de información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Informe anual ante la Junta de Facultad del ejercicio económico una vez cerrado.
- Actualización y mantenimiento del inventario de bienes de la facultad.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal docente e investigador (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)

- Expedición al PDI de certificados de dirección y participación en tribunales de TFG/TFM, de docencia; así como de pertenencia a los órganos colegiados del centro.
- Acreditación de familiares de PAS y PDI para solicitud de permisos.

5.6 Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia

- Apertura y cierre de los edificios, aulas y dependencias para actividad docente, exámenes extraordinarios y procesos selectivos externos.
- Mantenimiento de aulas y salas en condiciones adecuadas para la docencia presencial y virtual; así como para el resto de actividades y eventos que se realizan en ellas.
- Organización, control y reserva de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
- Actualización y mantenimiento de equipos en la Sala de usuarios y en el Aula de Informática.
- Colaboración en mantenimiento de equipos y dependencias mediante realización de partes de mantenimiento.
- Gestión y reciclaje de equipamiento obsoleto.
- Colaboración en la organización de eventos en el centro.
- Reproducción desde distintos soportes y digitalización de documentos de utilidad académica (apuntes, libros); así como venta de textos docentes editados por prensas universitarias y material docente depositado por el profesorado.
- Gestión del correo interno, externo y paquetería.

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Servicio de desfibrilador y botiquín.
- Detección y comunicación de situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud.
- Colaboración en la adaptación de condiciones de docencia, estudio y trabajo para las personas con necesidades específicas.
- Gestión del sistema de acceso al centro fuera del horario ordinario de apertura.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación del centro.

5.8 Servicio de Biblioteca

Todos los servicios que se prestan en la biblioteca de la Facultad de Derecho y sus compromisos de calidad se pueden consultar en la carta de servicios de la BUZ:

<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

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

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

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

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

7.1 Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2018, 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 propia

Toda la normativa, completa y actualizada se encuentra en las páginas de la Universidad de Zaragoza:

- Académica
<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Económica
<https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
- Recursos humanos PAS
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Recursos humanos PDI
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- Propia de la Facultad de Derecho
 - Reglamento de la Facultad de Derecho:
https://zaguan.unizar.es/record/30523/files/norma_ReglamentoDerecho_2005_original.pdf
 - Reglamento de TFG de la Facultad de Derecho en la titulación de Grado en Derecho:
<http://derecho.unizar.es/trabajo-fin-de-grado>
 - Reglamento del prácticum en la titulación de Grado en Derecho:
<http://derecho.unizar.es/asignatura-practicum>

8. Formas de participación del usuario

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general permite presentar iniciativas, sugerencias y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad. Para ello establece los siguientes medios:

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

Por otra parte, la Facultad de Derecho atiende las consultas, quejas y sugerencias de los interesados, sean o no miembros de la comunidad universitaria, a través de las diferentes cuentas de correo institucionales, telefónicamente o a través de la atención presencial.

Las encuestas de satisfacción a los usuarios que se realizan durante el curso académico a lo largo de diferentes períodos, permiten recabar información sobre el grado de satisfacción de diferentes grupos de usuarios con los servicios prestados en la facultad.

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. Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro (derez@unizar.es y csjderez@unizar.es) en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
2. Resolución de solicitudes de reconocimiento de B1 en el plazo máximo de 10 días laborables desde su solicitud.
3. Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud.
4. Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos mensualmente.
5. Expedición de los certificados de PDI en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de su solicitud en la secretaría del centro o de los departamentos respectivamente.
6. Tramitar las liquidaciones de ingresos en el plazo máximo de 5 días laborables siguientes a la generación de la hoja de cobro.
7. Realizar la orden de pago de los bienes y servicios en un plazo inferior al mes a contar desde el registro de la correspondiente factura, siempre que exista disponibilidad presupuestaria.

9. Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud.
10. Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación 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 atención al usuario	Estudiantes, PAS, PDI, usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de los correos institucionales del centro en el plazo máximo de 2 días laborables.	Porcentaje de consultas formuladas por correo y resueltas en un plazo igual o inferior al establecido.	Semanal	95%	Funcionarios de secretaría y conserjería que se encargan de la gestión de las cuentas de correo a través de las cuales se atienden las consultas.: derez@unizar.es y csjderez@unizar.es Hoja de cálculo
5.3 Servicios relacionados con la gestión académica	Estudiantes	Resolución solicitudes de reconocimiento de B1 en el plazo máximo de 10 días laborables.	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo igual o inferior al indicado.	Mensual	95%	Funcionario que tramita los reconocimientos de B1. Hoja de cálculo
	Estudiantes y egresados	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones en el plazo máximo de 3 días laborables desde su recepción.	Porcentaje de títulos y certificados emitidos en plazo.	Semanal	95%	Jefe de Negociado de asuntos académicos. Hoja de cálculo
	Estudiantes	Tramitación de las solicitudes de títulos a la sección de formación permanente y títulos mensualmente.	Porcentaje de títulos enviados en plazo.	Mensual	90%	Funcionario que gestiona el envío de los títulos. Hoja de cálculo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
5.4 Servicios relacionados con la gestión económica	Servicios internos	Tramitar las liquidaciones de ingresos en el plazo de 5 días laborables siguientes a la generación de la hoja de cobro.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo.	Mensual	90%	Jefe de Negociado de asuntos administrativos. Hoja de cálculo
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas que se han abonado dentro del plazo.	Mensual	90%	Jefe de Negociado de asuntos administrativos. Hoja de cálculo
5.5 Servicios relacionados con la gestión de PAS y PDI	PDI	Expedición de los certificados de PDI en el plazo máximo de 3 días laborables desde la recepción de su solicitud en la secretaría del centro o de los departamentos.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%	Funcionarios de la secretaría del centro y de los departamentos que realizan los certificados. Hoja de cálculo
5.6 Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PDI	Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios en el plazo máximo de 2 días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en plazo.	Mensual	95%	Encargados de conserjería. Hoja de cálculo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del centro	Valoración de los informes emitidos por la UPRL.	Anual	Disminución de fallos en el informe de la UPRL	Administrador y encargados de conserjería.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El contenido de la carta de servicios de la Facultad de Derecho se dará a conocer a través de los siguientes mecanismos de comunicación:

1. Comunicación interna

1. Envío a las listas de correo electrónico de estudiantes, PDI y PAS de la facultad.
2. Publicación de la noticia de la aprobación de la carta de servicios en el apartado de actualidad de la web de la facultad.
3. Publicación de forma permanente en la página web de la facultad en el apartado de calidad.

2. Comunicación externa

1. Publicación de la carta en la página web de la Universidad de Zaragoza.
2. Difusión de la carta de servicios a través de las redes sociales de la facultad.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios, se procederá a valorar las causas que lo han motivado y se propondrán las acciones de mejora para llegar a su consecución; pudiendo plantearse la viabilidad o no del mismo o del indicador correspondiente.

En el caso de que el incumplimiento se haya detectado por una reclamación o queja, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanarlas y ofreciendo las correspondientes disculpas.

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, cualquier usuario o miembro de la comunidad universitaria dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias, quejas o reclamaciones:

- El Defensor Universitario.
<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica de la facultad: derez@unizar.es. El plazo de contestación, de forma personalizada a quejas y sugerencias será de 5 días hábiles desde su recepción, salvo que sea preciso un informe externo.

III. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general nuestra disposición por prestar un servicio transparente, accesible y eficiente que transmita proximidad y confianza en el trato y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión

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

La gestión de los servicios de la misma se realiza a través de las siguientes Áreas y Servicios:

- Biblioteca
- Conserjerías Edificio Principal y Gimnasio
- Laboratorio de Medios Audiovisuales
- Secretaría

La Administración y los Servicios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad de Zaragoza, se encargan de dar apoyo e información, poniendo a disposición de la comunidad los servicios imprescindibles para la consecución de sus fines. Los Servicios facilitan y apoyan el desarrollo de las Actividades Académicas, que transcinden en la consecución las titulaciones obtenidas por el estudiantado

La Gestión Administrativa se encarga de informar, gestionar y certificar dichas actividades. Con esta carta no solo damos a conocer los servicios sino que alentamos la participación de los interesados a través de sus sugerencias y encuestas realizadas por los propios servicios, con el objeto de obtener la información necesaria para afianzar nuestra relación y conseguir cumplir con sus expectativas llevando a cabo las mejoras imprescindibles para la plena satisfacción de sus usuarios gracias al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024 y a la Política de Calidad de los Servicios aprobada por el Consejo de Gobierno aprobada el 25 de noviembre de 2019, con una vigencia de cuatro años, con el objetivo de *establecer el marco general que posibilite a los servicios de la Universidad Zaragoza, en el ámbito de sus competencias, planificar, ejecutar, medir y mejorar su actividad a fin contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el documento Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza*.

Entre los objetivos estratégicos a desarrollar se encuentra el de *consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios*, que se despliega en varios objetivos operativos, entre los que se incluye el de la elaboración de cartas de servicios, la evaluación sistemática

de la calidad de los servicios prestados y la medición del grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos.”

2.1. Misión

La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación es el órgano 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 los títulos que en ella se imparten. Para llevar a cabo esta misión, es esencial el apoyo a la docencia y la realización de las tareas administrativas por parte del personal de administración y servicios a través de las distintas Áreas que la componen

2.2. Visión

Esta Carta quiere dar a conocer que los Servicios que intervienen y sus compromisos para alcanzar la plena satisfacción de las personas que tienen intereses con la vida universitaria, es una meta posible con la colaboración de todos, y para ello la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se propone prestar unos servicios de calidad, por un personal cualificado y motivado, y basados en la mejora continua de sus procesos

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible...]

	<p>La Facultad cuenta entre sus objetivos el de garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos</p> <p>Atención a la diversidad</p>
	<p>Asegurando un acceso igualitario de hombres y mujeres</p> <p>Atención a la diversidad</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>

 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Velará por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los derechos laborales y que se desarrollen en un entorno seguro y sin riesgos</p>
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la igualdad de oportunidades, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la desigualdad de resultados de sus miembros</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Prestando una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Mediante la gestión responsable de los desechos de las actividades ordinario, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de medidas que palien el cambio y primen el desarrollo sostenible.</p> <p>Contenedores de recogida de papel</p> <p>Contenedores de recogido de tóner</p> <p>Contenedores de recogida de pilas</p> <p>Contenedores de recogida de plásticos</p> <p>Control de periodicidad de recogidas: Llamadas par que lo hagan si no está hecho</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>La Facultad asume su responsabilidad comprometiéndose a trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas antes los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales. Hace partícipes a todos sus miembros, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la adopción de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran</p>

	<p>La Facultad se integra en la sociedad y establece alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos.</p> <p>Colegios públicos y otros centros para la realización de prácticas</p> <p>Diputación provincial</p> <p>Ayuntamientos</p> <p>Instituto Aragonés de Juventud</p>
---	--

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- La elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios corresponde al Administrador de Centro Francisco Javier Borau Salcedo que, a su vez es el responsable del equipo de trabajo integrado por una persona de cada Servicio.

4. Información de contacto

- Dirección postal
Universidad de Zaragoza
Calle Valentín Carderera, nº 4
22003-HUESCA (ESPAÑA)

- Teléfonos
Audiovisuales + 34 974239343
Biblioteca + 34 974239353
Conserjería + 34 974239341
Decanato + 34 974239348
Gimnasio + 34 974239355
Informática + 34 974239342
Secretaría + 34 974239350

- Correo electrónico: infoche@unizar.es
- Página web: magister.unizar.es

- Forma de acceso y medios de transporte
Autobuses interurbanos: <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>
Autobuses urbanos: <https://huesca.avanzagruop.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>
Trenes: <http://www.renfe.com/>
- Horario, medios y lugares de atención al público
Audiovisuales: 8:15 a 14:15 horas 1^a planta Edificio Principal, ala derecha

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.410>

Biblioteca: 8:15 a 21:15 horas, 2º planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.02.070>

Conserjería 8 a 21:30 horas 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.240>

Gimnasio: 8 a 21:30 horas, Edificio Anexo, planta baja

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1096.00.120>

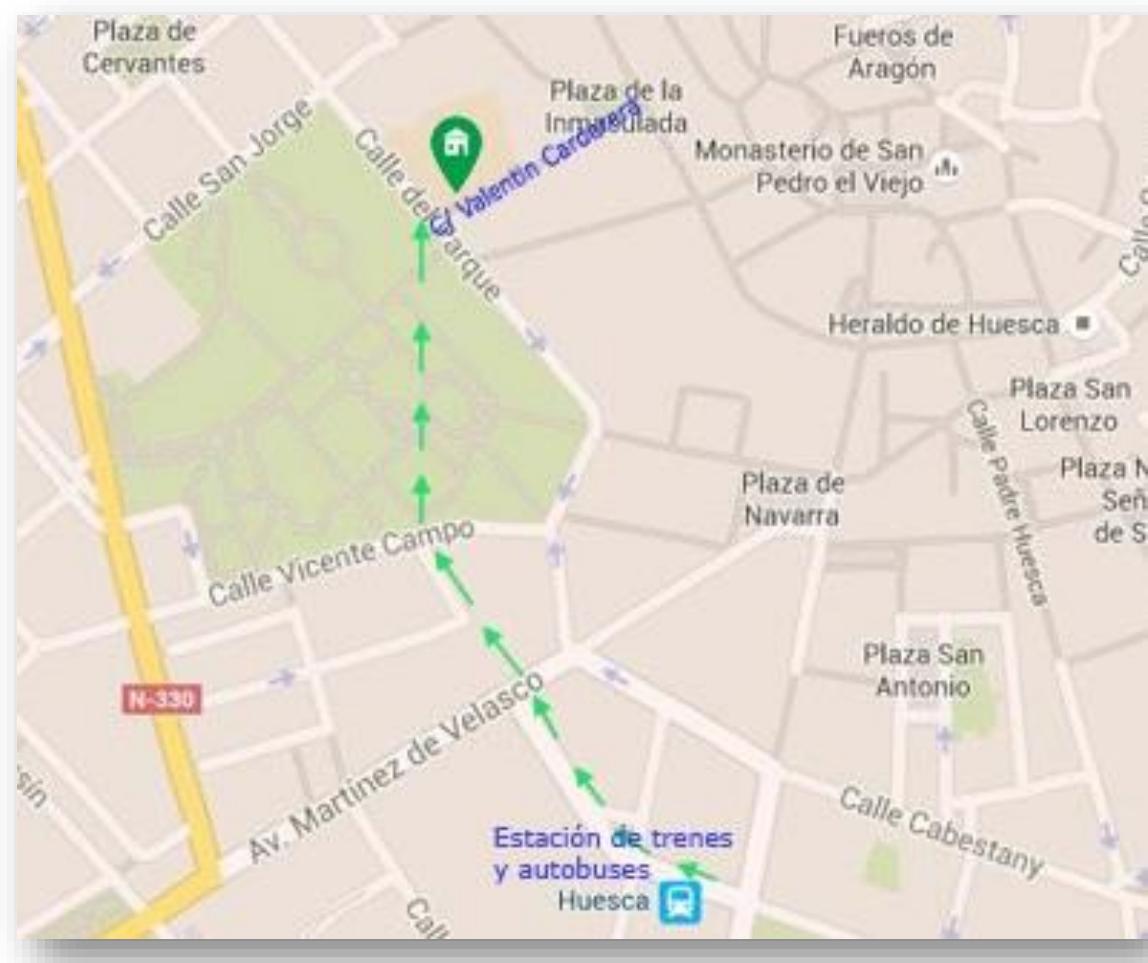
Secretaría: 9 a 14 horas, 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.030>

Secretaría de Decanato: 9 a 14 horas, 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.230>

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

Atención al Público

- Respondiendo a las consultas presentadas por estudiantado, PAS, PDI y ciudadanía en general
- Actualizando los tablones de anuncios semanalmente
- Actualizando la web en el momento de conocer la noticia

Información académica

- Informando de los estudios que se imparten en la Facultad, personalmente, por teléfono, por correo electrónico y a través de su web: Admisión, matrícula, ayudas y becas, cambios de estudios, adaptaciones, horarios de clases, calendario de exámenes, tutorías, movilidad de estudiantado en España, Europa e Iberoamérica.
- Informando de Convocatorias para elegir Colegios de Prácticas y su asignación a los mismos
- Informando de Convocatorias para elegir asignaturas optativas de menciones y su adjudicación
- Informando sobre la oferta de Trabajos Fin de Grado y Máster y su adjudicación.
- Informando sobre las Resoluciones genéricas de la Facultad: Tablón de anuncios, por correo ordinario, por correo electrónico

Información administrativa

- *Admitiendo a trámite cualquier solicitud dirigida a órganos de la universidad a través del Registro auxiliar.*

Certificaciones a estudiantado

- *Realización de certificaciones personales a estudiantado de sus estudios de grado, máster, actividades académicas complementarias, cursos o estudios propios realizados en el Centro.*

Certificaciones al personal docente e investigador

- *Realización de certificaciones al profesorado por la docencia impartida en este Centro*
- *Realización de certificaciones por las tutorizaciones realizadas a los alumnos de las asignaturas de Prácticas Escolares*
- *Realización de certificaciones por haber dirigido o codirigido los Trabajos de Fin de Grado y Máster*
- *Realización de certificaciones por haber actuado en los tribunales de calificación de los Trabajos Fin de Grado y Máster, en calidad de presidentes, secretarios o vocales.*
- *Certificaciones a maestros de colegios públicos y de colegios e instituciones privadas*
- *Realización de certificaciones a maestros que han colaborado en la formación de los alumnos de las asignaturas de Prácticas Escolares de nuestra Facultad, acogiéndolos y tutorizándolos en su centros y aulas de trabajo.*

Títulos a estudiantado

- *Tramitación, custodia y entrega de títulos a estudiantado egresado.*

Servicio de Biblioteca

- *La relación de servicios prestados por la Biblioteca de la FCHE se detalla en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Puede consultarse en:*

- biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios

Información del uso de espacios del Edificio Principal

- *Facilitando el acceso y uso de aulas y espacios comunes del Edificios Principal manteniendo actualizada diariamente la web de ocupación de aulas de la Facultad*

Información del uso de espacios del Gimnasio

- *Facilitando el acceso y uso de la Pista Polideportiva y la Sala de Expresión Corporal manteniendo actualizada diariamente la web de ocupación del Gimnasio de la Facultad*

Utilización y mantenimiento de medios audiovisuales

- *Formación de usuarios para el conocimiento básico de los medios audiovisuales*
- *Mantenimiento de medios audiovisuales*
- *Asesoramiento sobre fases de producción audiovisuales*
- *Producciones audiovisuales dirigido por un PDI*
- *Préstamos de equipos para realización de trabajos audiovisuales*

Acceso a wifi y uso de ordenadores personales

- *Acceso a internet a través de la red wifi de la Universidad de Zaragoza, en los edificios de la Facultad*
- *Acceso libre a ordenadores personales conectados a internet en un espacio propio llamado Sala de Usuarios, con objeto de facilitar su uso permanente.*

Cafetería

- *Servicio de cafetería*

Espacio de uso estudiantil para comidas

- *Local con microondas y mobiliario para facilitar el consumo de comida propia*

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

Normativa Propia:

- Manual de calidad de la Facultad:
 - https://documenta.unizar.es/share/s/ZNJ6T6ISTcuWLfRQD_iYOw
- Manual de procedimientos:
 - http://magister.unizar.es/sites/magister/files/users/documentos/MANUAL%20PROC_EDIMIENTOS-FCHE.pdf
- Toda la normativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se encuentra disponible en :
 - <https://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>

Normas de la Universidad de Zaragoza

- NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia:
<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- NORMATIVA ACADEMICA <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación de usuario

Las formas de participación del usuario son las siguientes:

1. Rellenando el formulario creado para tal fin <https://magister.unizar.es/formulario-de-contacto>.
2. Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones
3. El Defensor Universitario
4. Participación en órganos colegiados (Junta de Facultad, Delegación de Alumnos)
5. Campaña de encuestas de satisfacción con las titulaciones
6. Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)

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

- Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera informe externo
- Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad
- Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el mínimo tiempo posible
- Incorporar al expediente académico las solicitudes de Reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de pago.
- Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.
- Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 7 días laborables siguientes a su solicitud o realización.
- Formación individualizada a nivel básico de los usuarios de medios audiovisuales que lo soliciten
- Entrega de trabajo en el plazo máximo de 2 días de los trabajos de conversión de formato de vídeo, que se puedan resolver con los medios propios técnicos y humanos

2.- Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Información y atención al usuario	Estudiante PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales	Mensual	95%	Jefe de Negociado Académico Se hará a través de excel
	Estudiante PAS PDI	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad	Porcentaje de comunicaciones realizadas por correo electrónico	Mensual	95&	Jefe de Negociado Académico
Registro auxiliar del Registro General de la U	Estudiante PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el mínimo tiempo posible	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día siguiente a su asiento en registro	Mensual	100%	Jefe de Negociado Administrativo
Gestión académica	Estudiantado	Incorporar al expediente académico las solicitudes de Reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de pago.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes de 5 días	Curso académico: Fecha tope 1 de diciembre	90%	Jefe de Negociado Académico
	Estudiantado	Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el	Porcentaje de solicitudes resueltas correspondientes a la remesa cerrada.	Cierre de remesa	100%	Jefe de Negociado Administrativo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.				
Gestión económica	Usuarios externos	Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 7 días laborables siguientes a su solicitud o realización.	Porcentaje presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.	Anual	100%	Jefe de Negociado Administrativo
Formación de usuarios de forma individualizada para la utilización de medios audiovisuales	PDI Estudiantado	Formación a nivel básico a quienes lo soliciten	Número de solicitantes	Mensual	80% de las solicitudes	Técnico de Medios Audiovisuales
Cambios de formatos archivos audiovisuales	PDI Estudiantado	Entrega de trabajo en el plazo máximo de 2 días que se puedan resolver por los medios técnicos y humanos	Porcentaje de trabajos realizados en plazo	Semestral	80%	Técnico de Medios Audiovisuales

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos para la difusión de su carta de Servicios, así como la planificación de las acciones y del cumplimiento de sus compromisos, se centran en las siguientes actuaciones

1. Comunicación interna

- a) Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Facultad
- b) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad
- c) Publicación en la página web del centro: <http://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>
- d) Se descarta la difusión de la carta de servicios por tríptico en papel

2. Comunicación externa

Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de a carta a todos los usuarios del servicio:

- a) Publicación en la página web del centro: <http://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>
- b) Publicación en página web de Unizar <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios>
- c) Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales

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

En el caso de recibir alguna queja o sugerencia o se detecte incumplimiento de nuestros compromisos, se subsanarán mediante el siguiente procedimiento:

- Los incumplimientos detectados serán analizados por el responsable del área correspondiente y se dará un plazo máximo de 5 días laborales desde la fecha que se haya detectado el incumplimiento.
- Si el incumplimiento se ha detectado por una reclamación de usuarios, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanar los perjuicios.
- Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario se recabará opinión sobre las medidas adoptadas en su caso

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>).

Tienes toda la información disponible en la siguiente página web: <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

IV. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT) es un Centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado.

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

2.1. Misión

Los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación mediante la planificación, coordinación y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la consecución de los títulos señalados. Persigue, asimismo, atender a sus usuarios de manera que se les faciliten todas las gestiones que tengan que realizar en cualquier servicio del centro.

2.2. Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo quiere prestar unos servicios de calidad por un personal cualificado y motivado a través de un sistema de gestión coordinado entre las diferentes unidades de servicio del Centro basado en la mejora continua y en el que prevalece la orientación al usuario.

Los fines de la FCSyT se concretan, por tanto, en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario y a la sociedad en general bajo los valores y principios de eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

Los objetivos que se persiguen con la publicación de esta Carta de Servicios son:

- Dar a conocer a los usuarios, a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto los servicios que se prestan en la FCSyT.
- Hacer visible el compromiso de este centro con la calidad para alcanzar la excelencia en la gestión de los servicios proporcionados por el mismo.
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario.
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la FCSyT.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad, intentando dar una respuesta ágil y resolutiva a las demandas de los usuarios en el ámbito de su competencia.
- Transparencia en las actuaciones y gestiones que tienen su reflejo en la comunicación con la comunidad universitaria utilizando las nuevas plataformas tecnológicas disponibles en la Universidad de Zaragoza.
- Capacidad de adaptación a los cambios normativos, procedimientos de gestión y nuevas herramientas de trabajo.
- La Facultad manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés de tal forma que la Facultad se compromete con los ODS en todas sus actuaciones:

Compromisos de los Servicios de la Facultad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030	
✓ Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad. ✓ Promover oportunidades de aprendizaje permanente. ✓ Asegurar el acceso igualitario de hombres y mujeres a la formación superior. ✓ Promover la adquisición de competencias necesarias para el acceso al	
✓ Proteger los derechos laborales en un entorno seguro y sin riesgos. ✓ Promover espacios y hábitos de convivencia saludables.	
✓ Garantizar la igualdad de oportunidades. ✓ Gestionar responsablemente los residuos de su actividad.	
✓ Trabajar con eficacia, agilidad y transparencia. ✓ Evaluar su actividad de forma periódica y sistemática, rindiendo cuentas ante los órganos competentes, internos y externos. ✓ Hacer partícipe a toda la comunidad de la Facultad, especialmente a través de	
✓ Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y	
• Compromiso con la responsabilidad de trabajar con eficacia y transparencia evaluando la actividad del centro de forma periódica y sistemática con la necesaria rendición de cuentas ante los órganos competentes.	
• Hacer partícipes a todos los miembros de la comunidad universitaria en la toma de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés.	

- Compromiso con la responsabilidad de trabajar con eficacia y transparencia evaluando la actividad del centro de forma periódica y sistemática con la necesaria rendición de cuentas ante los órganos competentes.
- Hacer partícipes a todos los miembros de la comunidad universitaria en la toma de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés.

- Integración del centro en la sociedad civil estableciendo acuerdos y colaboraciones con instituciones públicas y privadas que fortalezcan vínculos e interrelaciones en los ámbitos de su competencia.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT).
- b) La responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de los servicios objeto de esta carta es la administradora M^a Ángeles Alonso Llana (admsociz@unizar.es).

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Violante de Hungría, 23
50009 ZARAGOZA

b) Teléfonos

- Administradora: (+34) 976762120
- Biblioteca, Dirección: (+34) 876554516
- Biblioteca, Servicio de préstamo: (+34) 876554515
- Conserjería: (+34) 976762121
- Secretaría de Dirección: (+34) 876554518
- Secretaría Facultad: (+34) 976761028
- Secretaría Negociado Académico: (+34) 876554502
- Secretaría Negociado Administrativo: (+34) 876554506
- Secretaría Negociado Calidad: (+34) 876554505
- Taller de impresión y edición: (+34) 876554509
- Fax: (+34) 976761029

c) Correos electrónicos

- Decanato: dirsociz@unizar.es
- Administradora: admsociz@unizar.es
- Facultad (asuntos generales): sociales@unizar.es
- Negociado de Asuntos Académicos: acasociz@unizar.es
- Negociado de Asuntos Administrativos: adasociz@unizar.es
- Negociado de Calidad: fcst.calidad@unizar.es
- Prácticas de Trabajo Social: practicastrabajosoci@unizar.es
- Prácticas de Relaciones Laborales y RH: practicasrelacionesl@unizar.es
- Biblioteca: bibsociz@unizar.es
- Conserjería: consociz@unizar.es
- Taller de Impresión y Edición: repsociz@unizar.es
- Estudios Propios epsociz@unizar.es
- Relaciones Internacionales: relintsociz@unizar.es

e) **Página web**

<https://sociales.unizar.es/>

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

- Líneas de autobuses urbanos: 22, 35, 38, 41, 42, 53 y C1 y C2
<https://zaragoza.avanzagruo.com/lineas-y-horarios/>
- La línea 1 del tranvía, tiene su parada a diez minutos a pie
<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- También se puede acceder en coche particular, ya que el Centro dispone de aparcamiento para personal vinculado a la Universidad que haya solicitado la acreditación correspondiente.
- El acceso en bicicleta se realiza a través de la red de carril bici de la ciudad de Zaragoza:
<http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/>

[Existe una zona de aparcamiento para bicicletas particulares.](#)

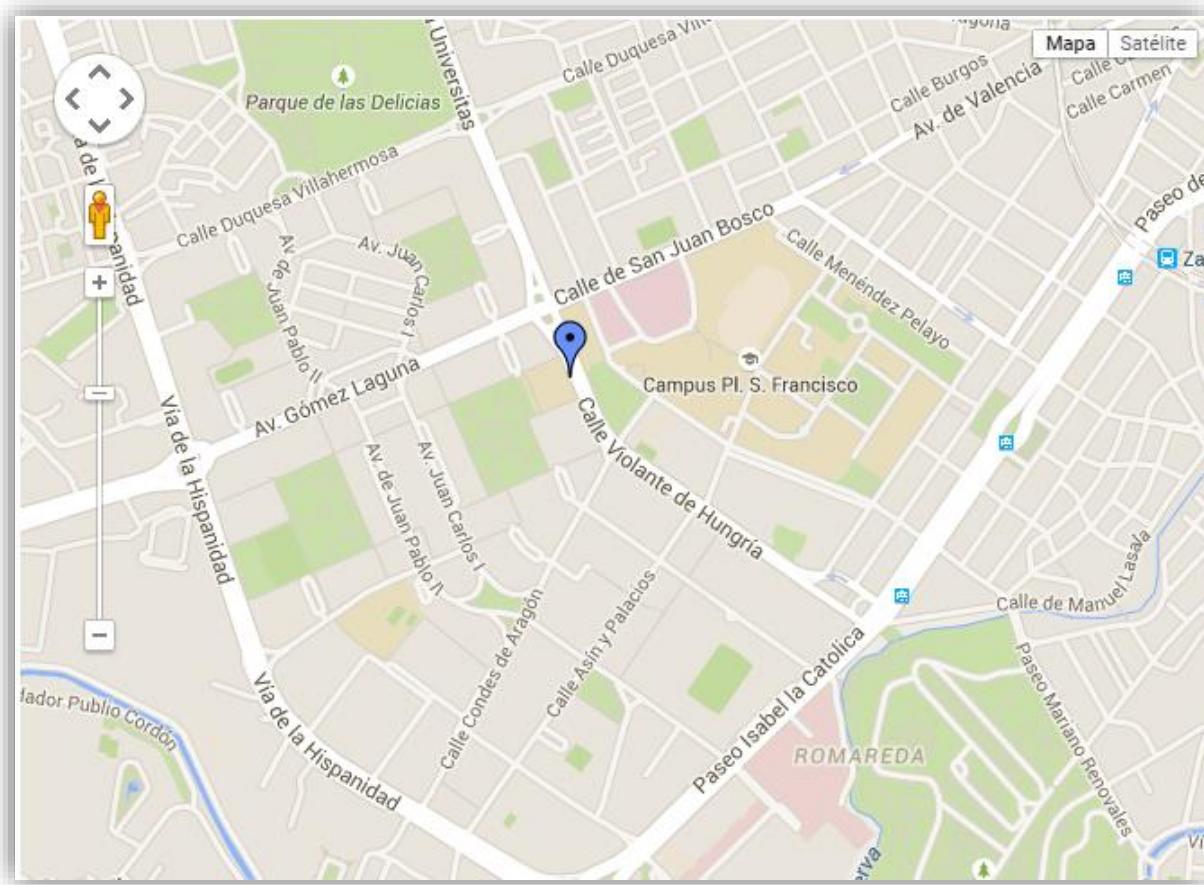
g) **Horario, medios y lugares de atención al público**

- Periodo lectivo
De lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas
- Periodo no lectivo
De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

[Horarios de atención al público de los servicios:](#)

- [Biblioteca](#)
[Periodo lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 horas](#)
[Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 horas](#)
- [Conserjería](#)
[Periodo lectivo: de lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas](#)
[Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas](#)
- [Secretaría](#)
[De lunes a viernes de 9 a 14 horas](#)
- [Taller de Impresión y Edición](#)
[Periodo lectivo: de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas](#)
[Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 9:00 a 13:30](#)

h) Mapa de localización



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 o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general mediante tablones de anuncios y página web de la FCSyT.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en la Jornada de Bienvenida.
- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la FCSyT.

5.2 Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.

- Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad. En la actualidad se utiliza de manera preferentemente (obligatoria para los miembros de la comunidad universitaria) el Registro electrónico de la Universidad (Regtel).

5.3 Servicios relacionados con la gestión académica.

- Tramitación de las solicitudes de admisión de estudiantes de Grados, Máster, Doctorado y Estudios Propios.
- Tramitación de las solicitudes de cambios de estudios para los Grados.
- Matrícula y procesos relacionados:
 - Cita previa para la matrícula.
 - Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
 - Automatrícula por internet.
 - Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.
 - Tramitación de las solicitudes de cambios de grupo.
 - Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos.
- Tramitación de las solicitudes de adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- Tramitación y gestión de las Prácticas Externas de los Grados:
 - Captación de Centros de Prácticas donde ubicar a los estudiantes.
 - Elaboración de convenios cuando no existan previamente y actualización de los ya existentes.
 - Establecimiento del orden de elección de las plazas de acuerdo con la normativa existente al respecto.
 - Gestionar el acto de elección mediante convocatoria pública.
 - Contacto continuo con los Centros de Prácticas.
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM):
 - Gestión de todas las fases del proceso de realización de los trabajos desde la recepción de las propuestas hasta el depósito de los trabajos ya elaborados.
- Trámites relacionados con el Proyecto y Defensa de las Tesis dentro del Programa del Doctorado.
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega al interesado, en su mayor parte a través de la nueva herramienta de solicitud electrónica de Certificados de la Universidad, de las certificaciones académicas.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes (Programa Tutor-Mentor).
- Movilidad de estudiantes:
 - Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, Programas de Movilidad de Estudiantes con Iberoamérica, Prácticas de Cooperación Internacional, otros...), desde la información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula y reconocimiento académico.
 - Apoyo e información a los estudiantes del Centro en el extranjero.
 - Apoyo e información a los estudiantes extranjeros que vienen al Centro.
 - Atención y apoyo a los profesores coordinadores.
- Títulos oficiales:
 - Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET (el 95% a través de la sede electrónica de la Universidad).

- Horarios de clase:
 - Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- Calendario de exámenes:
 - Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Gestión del Plan de Ordenación Docente especialmente en la Fase 0.
- Apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados relacionados con la actividad docente: convocatorias, actas, gestión de acuerdos, etc.
- Colaboración y apoyo en los procesos electorales.
- Apoyo a los delegados de estudiantes y a los becarios de deportes de la Universidad, CIPAJ, etc.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos, tanto del Centro generados por actividades organizadas en el mismo, como de la Universidad (certificados, títulos, compulsas...).
- Facturación por los servicios realizados a terceros de acuerdo con los precios públicos establecidos.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los Estudios Propios (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto del Centro.
- Seguimiento y valoración de los servicios contratados.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Emisión de certificados para el PDI sobre su actividad docente realizada en el centro y su evaluación, participación en órganos colegiados de centro, actividades de gestión, etc.
- Tramitación de permisos por asuntos particulares y licencias del PDI.
- Participación en la gestión del Plan de Ordenación Docente.
- Control y entrega de documentación, así como asesoramiento técnico para el PAS y PDI.

5.6 Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia.

Servicio de Biblioteca

Los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza se detallan en su Carta de Servicios:

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

y en el seguimiento de sus compromisos de calidad (2021):

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejor_a/cartas_servicios/inf_cs/inf_cs_aba_2021.pdf

Servicio de Conserjería

- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios tanto para la docencia (horarios de clase) como para otros actos institucionales, formativos, oposiciones, etc.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores...).
- Gestión de espacios libres para uso de los estudiantes.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Préstamo de material de apoyo a la docencia (equipamiento audiovisual e informático).
- Pequeñas tareas de mantenimiento y de mudanzas.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Colaboración de eventos de carácter académico, cultural y social: Semana Cultural con motivo del Patrón del Centro, Actos de Graduación, Jornadas y Congresos, etc.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales en tablones del centro y página web.
- Encendido y apagado de aparatos de refrigeración y calefacción.
- Asistencia básica en el uso de nuevas tecnologías.
- Supervisión de los trabajos realizados por empresas externas a la Universidad.
- Gestión sostenible del material para reciclar: papel, pilas, plásticos, etc.

Servicio de Reprografía

- Venta de apuntes docentes.
- Venta de libros de Prensas Universitarias.
- Encuadernaciones en wire-y/o lomo térmico.
- Reproducción e impresión de documentos hasta tamaño DIN A3.
- Escaneo de documentos con salida pdf, jpg y tiff.

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud.

- Control y comunicación de las incidencias habidas en materia de seguridad.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, desfibrilador, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Desfibrilador semiautomático externo.
- Revisión periódica del sistema antiincendios.
- Gestión del sistema de acceso fuera del horario ordinario del Centro.

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

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

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

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento. Esta normativa se puede consultar a través de los siguientes vínculos web:

Normativa General Universitaria:

- [Espacio Europeo de Educación Superior](#)
[Ley Orgánica de Universidades](#)
[Estatutos de la Universidad de Zaragoza](#)
[Normativa propia de la Universidad de Zaragoza](#)
[Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza \(BOUZ\)](#)

Además, la normativa sobre determinadas áreas y servicios, más concreta y detallada, así como procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, se pueden consultar en los enlaces que aparecen a continuación:

Normativa sobre Admisión y Acceso:

- [Acceso a la Universidad](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años](#)
[Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años](#)
[Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional](#)
[Acceso a la Universidad con estudios de Formación Profesional](#)

[Acceso a la Universidad con estudios extranjeros](#)

[Acceso mediante la modalidad de cambio de estudios](#)

Normativa académica sobre Grado Universitario:

[Matrícula y normativa](#)

[Titulaciones de Grado en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Máster Universitario:

[Normativa de la Universidad de Zaragoza](#)

[Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Estudios de Doctorado:

[Normativa general](#)

Normativa académica general:

[Espacio Europeo de Educación Superior](#)

[Calendario académico](#)

[Títulos oficiales](#)

[Títulos propios](#)

[Becas y Ayudas al estudio](#)

[Homologación de títulos universitarios](#)

[Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas](#)

[Estudiantes visitantes](#)

[Programa de movilidad nacional SICUE](#)

[Programas de movilidad internacional](#)

Normativa económica:

[Normativa de gestión económica](#)

[Presupuesto de la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa de recursos humanos:

[Normativa general de la UZ en materia de recursos humanos](#)

[Normativa de PAS](#)

[Normativa de PDI](#)

[Prevención y salud laboral](#)

Normativa sobre calidad y racionalización:

[Procedimientos básicos sobre el sistema de Gestión de Calidad de las titulaciones](#)

[Garantía de Calidad en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo](#)

Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza:

[Registro General y registros auxiliares](#)

Normativa específica de la Biblioteca:

8. Formas de participación del usuario

Existe la posibilidad de utilizar el servicio de “Sugerencias, quejas y felicitaciones” donde se pueden plantear iniciativas o quejas de los usuarios en relación con los servicios prestados por la Facultad que se tienen en cuenta para la mejora continua.

<https://ae.unizar.es/?app=qys>

Utilización del correo electrónico institucional para recibir todo tipo de propuestas o inquietudes que se tendrán en cuenta de cara a la mejora continua de los servicios del Centro.

Cada curso académico se obtiene información de la satisfacción de los usuarios a través de los resultados obtenidos de las diferentes encuestas:

<https://encuestas.unizar.es/fechas-de-realizacion>

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de la docencia por enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas curriculares en empresas e instituciones.
- Informe de satisfacción del PAS con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PDI con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informes sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca del Centro, realizadas por la BUZ.

La existencia de órganos colegiados en el centro permite la participación de representantes de todos los sectores para manifestar cualquier opinión o sugerencia.

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

- Mantener actualizada la página web del Centro con toda la información de interés para los usuarios.
- Dar respuesta a las consultas formuladas a través de cualquier medio, especialmente la cuenta de correo institucional, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
- Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa del Centro.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.
- Remitir al destinatario los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su registro.
- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la Resolución que finaliza el proceso (tres meses por normativa legal).
- Tramitar y enviar, a la Sección de Formación Permanente y Títulos, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.

- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a la presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.
- Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo de tres días laborables desde la fecha de recepción de los fondos.
- Emisión de Certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de cinco días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.
- Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del Centro.
- Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en PDF, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.
- Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.
- Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en el acto, si se hace de manera presencial, y en un plazo máximo de un día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.
- Control, reserva y organización de espacios y equipamientos adecuados para el estudio.
- Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.
- Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.
- Adquirir la bibliografía recomendada de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el Centro.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Servicio prestado: Información y atención al usuario					
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del Centro con toda la información de interés para los usuarios.	Porcentaje de introducción de nuevos contenidos en dos días desde su conocimiento	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Negociado Calidad Profundizar en la revisión de los contenidos “estables” publicados
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de cualquier medio, especialmente la cuenta de correo institucional, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de dichos medios resueltas en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Secretaría
Estudiantes	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa del Centro.	Actualización en el plazo de tres días desde que se detecta su necesidad	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Negociado Calidad Revisión continua de los publicados en la página web

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Estudiantes PDI PAS	Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.	Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que participa	Mensual Hoja de Cálculo	Mantener al menos el número de actividades promovidas en el curso anterior	Biblioteca Exposiciones a lo largo del curso que son publicitadas en web y Tablón
Servicio prestado: Registro auxiliar de la UZ					
Estudiantes PDI PAS	Remisión al destinatario de los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo establecido	Mensual Regtel	100%	Negociado Administrativo Fomentar Registro electrónico
Servicio prestado: Gestión académica					
Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la Resolución que da por finalizado el proceso (tres meses por normativa legal)	Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente dentro del plazo establecido	Semestral Hoja de Cálculo	95%	Negociado Académico Intentar acortar plazos de resolución tras la presentación de las solicitudes

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Estudiantes	Tramitar y enviar, a la Sección de Formación Permanente y Títulos, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo	Semestral Hoja de Cálculo	95%	Negociado Académico Mejora de la agilidad tras la solicitud por sede electrónica.
Servicio prestado: Gestión económica					
Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a la presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	100%	Negociado Académico Intentar acortar plazos durante el curso y salvar las dificultades en periodos de matrícula y mayor carga de trabajo
Servicio prestado: Gestión de Personal					
Estudiantes PDI PAS	Emisión de Certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de cinco días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Anual Hoja de Cálculo	100%	Secretaría

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Servicio prestado: Seguridad y Salud					
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del Centro.	Número de salvedades, incidencias u observaciones negativas en el Informe	Anual	Conseguir el mínimo de observaciones negativas con mejora anual	Administradora Conserjería
Servicio prestado: Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación					
Estudiantes PDI	Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en PDF, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	98%	Taller de impresión Salvo problemas técnicos o acumulación de carga de trabajo la tarea se realiza en plazo
Estudiantes PDI PAS	Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.	Porcentaje de actuaciones	Anual	100%	Administradora Conserjería Se procura reciclar material desecharable en la medida de lo posible
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos, en el acto si se hace de manera presencial y en un plazo máximo de un día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.	Porcentaje de reservas de espacios en el plazo establecido	Mensual Aplicación reserva aulas	95%	Conserjería Control por una aplicación informática

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Estudiantes PDI PAS	Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.	Porcentaje de partes comunicados en el plazo máximo de 24 horas	Anual Hoja de Cálculo	100%	Administradora Conserjería
Estudiantes PDI	Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.	Porcentaje de incidencias atendidas ante el mal funcionamiento en el momento de producirse	Anual	95%	Conserjería

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos de la FCSyT para la difusión de su Carta de Servicios, así como de la planificación de las acciones y del cumplimiento de sus compromisos, se centran en las siguientes actuaciones:

a) Comunicación Interna

- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCSyT (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).
- Publicación en los tablones de la FCSyT.
- Difusión y publicación a través de iUnizar y BOUZ para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.

b) Comunicación externa

- Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).
- Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual.

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

En el caso de incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán las causas que las han motivado y se buscarán las soluciones que permitan satisfacer las demandas de los usuarios.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

- El responsable del servicio afectado valorará el incumplimiento detectado.
- Para ello se pedirá informe al área afectada.
- Si ha mediado una queja o reclamación, se dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables (salvo causas ajenas que lo impidan), desde la fecha de presentación de la reclamación/queja presentada. La respuesta deberá ser motivada al tiempo que se pedirán disculpas al usuario.
- Se adoptarán las medidas de mejora necesarias que eviten la repetición de incumplimientos similares.
- Caso de repetirse el incumplimiento, se valorará las causas que lo han motivado y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador.

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>).

Estos canales no son los cauces para presentar recursos administrativos y su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establezca en cada procedimiento.

Asimismo tienen a su disposición una dirección de correo electrónico sociales@unizar.es en la que pueden presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Así mismo, la figura del Defensor Universitario, recogido en los Estatutos de nuestra Universidad, es fundamental para canalizar todas las quejas que los usuarios tengan tanto de los servicios, como de otros asuntos relacionados con la actividad docente.

Por último, señalar la existencia de una participación en órganos colegiados del centro en el que participan representantes de todos los sectores, y en los que pueden manifestarse cualquier opinión, queja o sugerencia que se deseé.

V. CARTA DE SERVICIOS CONJUNTA DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DEL ÁREA ACADÉMICA Y LA UNIDAD SIGMA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para la ciudadanía sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en la prestación de los mismos, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios (artículo 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado).

Esta carta de servicios se elabora en base al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios aprobado en noviembre del 2019 y mediante la misma se pretende dar a conocer a la comunidad universitaria el catálogo de servicios de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma, los compromisos adquiridos para la mejora de su prestación y los mecanismos de colaboración y participación por parte de sus usuarios que contribuyan a su mejora.

2. Objetivos y fines de la Unidades prestadoras de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

La Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma son unidades administrativas de los Servicios Centrales, con dependencia funcional de la Vicegerencia Académica, cuya misión es gestionar los procesos administrativos relacionados con la actividad académica con criterios de eficacia, eficiencia, profesionalidad y responsabilidad social mediante la planificación, implantación, parametrización y mantenimiento de las distintas aplicaciones informáticas de gestión académica en colaboración con las unidades y centros de la Universidad de Zaragoza, para facilitar el

desarrollo de la docencia y el cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, ofrece soporte a estudiantes, profesorado, y personal de las distintas unidades administrativas de la Universidad en el uso de herramientas informáticas que permiten la gestión de los procesos académicos y administrativos relacionados con los estudios universitarios y el área académica.

2.2. Visión

Ser unidades que den respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones técnicas que puedan plantear los órganos internos en los procesos administrativos relacionados con la actividad académica.

Alcanzar la excelencia en el desempeño de la misión de las unidades y facilitar a la comunidad universitaria los trámites académicos y la gestión de los mismos en un entorno de digitalización, mejorando la experiencia de los usuarios con las aplicaciones informáticas del área académica. Conseguir que estas no sean percibidas como un obstáculo sino como una herramienta útil para alcanzar las metas de la formación universitaria.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, el personal de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y de la Unidad Sigma se comprometen a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Eficacia y eficiencia
- Calidad en la gestión
- Profesionalidad, confidencialidad y transparencia
- Responsabilidad social y respeto a las personas
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los objetivos 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género, y 17: Alianzas para lograr objetivos.

3. Datos identificativos de las Unidades

a) Denominación completa:

- Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica,
- Unidad Sigma,
ambas unidades adscritas a la Vicegerencia Académica.

b) Responsable de la elaboración y seguimiento de la carta: Alberto Lobera Serrano, Coordinador Administrativo de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y José Antonio Pueyo Argón, Jefe de la Unidad Sigma. En la elaboración de la misma ha participado activamente la totalidad del personal de ambas unidades.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal: Edificio Interfacultades. Planta calle. Campus Universitario. C/ Pedro Cerduna, nº 12 - 50009 Zaragoza.
- b) Teléfonos: Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica (+34) 876553725 ext. 843725, (+34) 876553106 ext. 843106.
Unidad Sigma (+34) 876553049 ext. 843049, (+34) 876553726 ext. 843726, (+34) 876553111 ext. 843111, (+34) 876553107 ext. 843107.

c) Correos electrónicos:

- Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica
 - juciacad@unizar.es (institucional)
 - accsmov@unizar.es (movilidad)
 - registra@unizar.es (problemas acceso aplicaciones)
- Unidad Sigma
 - jusigma@unizar.es (institucional)

d) Ayudica: <https://ayudica.unizar.es/otrs/customer.pl>

e) Página web: <http://academico.unizar.es/>

f) Forma de acceso y medios de transporte.

Para llegar hasta nuestras oficinas dispone de los siguientes medios de transporte:

- Autobús: líneas 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2
- Tranvía: Línea 1 parada en plaza San Francisco

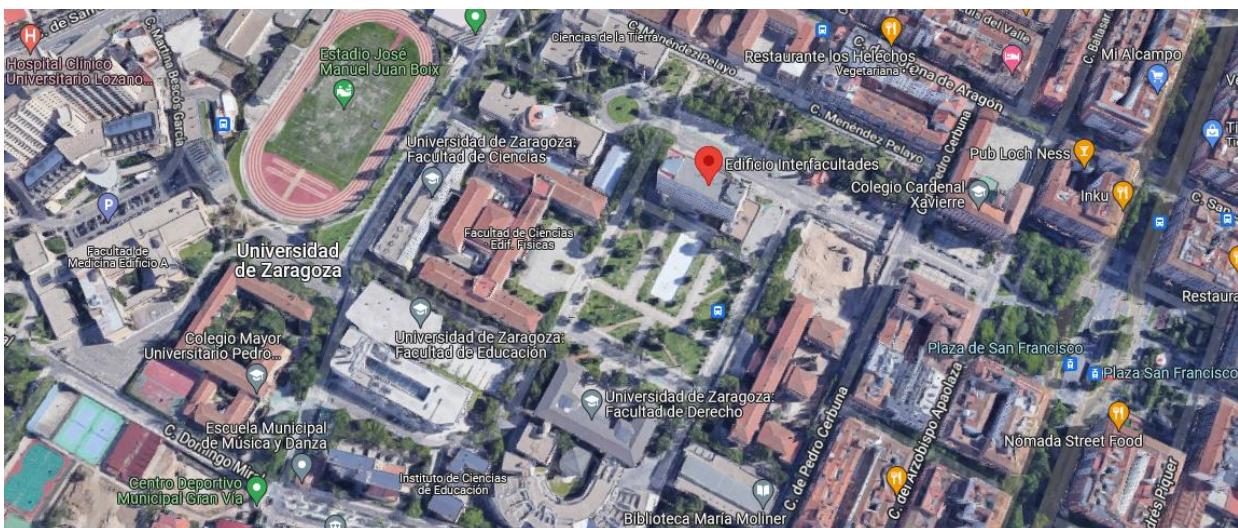
No se puede acceder al campus de San Francisco en vehículo particular salvo aquellas personas de la comunidad universitaria que están acreditadas.

En los alrededores hay aparcamiento zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza".

El Edificio Interfacultades, donde se encuentran ubicadas las unidades, cuenta con entrada accesible con rampa para facilitar la accesibilidad a todas las personas.

g) Horario de atención al usuario: De 9 a 14 horas.

h) Mapa de localización



Coordenadas: 41°38'32.1"N 0°53'52.8"W

Sistema de información geográfica para la gestión de espacios de la Universidad de Zaragoza:

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.00.060> <https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.00.175>

5. Relación de los servicios prestados

De carácter general

- Gestionar los procesos administrativos relacionados con la actividad académica mediante la planificación, implantación, parametrización y mantenimiento de las distintas aplicaciones del software Sigma de gestión académica logrando satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, en especial a los estudiantes, tanto en el desarrollo de los procesos administrativos y de gestión durante su vida académica en estudios oficiales como en formación permanente.
- Atención de consultas, dudas e incidencias relacionadas con el uso de los distintos módulos de las aplicaciones Sigma; proponer y recabar mejoras de las mismas. Comunicación y difusión de los desarrollos, mejoras y cambios en la aplicación.
- Formación en el uso de las distintas aplicaciones Sigma. Elaboración y/o actualización de manuales y guías de usuario de los distintos productos Sigma.
- Asesorar a los órganos superiores en materias de su competencia, en especial, de orden académico y técnico.
- Servir de apoyo a los centros universitarios sobre interpretaciones de normativas y procesos académicos.
- Elaboración de datos estadísticos.

Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica:

Aplicación Sigma

- Mantenimiento y soporte del módulo de movilidad: acuerdos bilaterales, acuerdos de estudios, convenios de subvención, apertura y cierre de periodos de solicitud y asignación de destinos, etc., en los distintos programas de intercambio de estudiantes nacionales e internacionales. Implementación del proyecto Erasmus without paper (EWP). Coordinación con la Sección de Relaciones Internacionales para el desarrollo del calendario de actuaciones de movilidad.
- Mantenimiento y soporte de los módulos de estudios propios. Alta de la oferta de estudios del Instituto Confucio. Parametrización de los procesos de inscripción y matrícula de los Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza y del Instituto Confucio.

Otras aplicaciones del área académica

- ADD: Soporte al profesorado a través de Ayudica en relación con el Anillo Digital Docente.
- Deposita: atención a las peticiones de los Centros y alumnos a través de Ayudica.

Otros servicios:

- Soporte para la evaluación e incorporación en Sigma de las calificaciones en las pruebas para la superación del nivel B-1 en idioma moderno de los alumnos de estudios de Grado.
- Tramitación de accesos de usuarios a aplicaciones del área académica y atención de incidencias relacionadas con los mismos.
- Tramitación de las peticiones de equipos informáticos y gestión de equipos retirados.

- Soporte informático de la Vicegerencia Académica.
- Colaboración en la gestión de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) y atención de incidencias relacionadas con su expedición.
- Coordinación y mantenimiento del sitio web de la Vicegerencia Académica: páginas de automatrícula, admisión a máster, movilidad, secretaría virtual, etc.

Unidad Sigma:

Aplicación Sigma

Se detallan los servicios que se prestan y procesos principales que interviene la Unidad en la planificación, implantación, parametrización, mantenimiento y soporte a usuarios, tanto internos como externos, de las distintas aplicaciones del software Sigma:

- Admisión: Gestión completa de la admisión a estudios de Máster y Doctorado. Control de la información necesaria en Sigma para el acceso a los estudios de Grado.
- Matrícula: Gestión de la preinscripción, asignación, reserva de plaza, registro de las asignaturas y grupos, datos económicos, cálculo y liquidación de los importes totales y posibles descuentos y/o exenciones.
- Evaluación: Gestión de la evaluación de los estudiantes, mantenimiento calendario de convocatorias y calificaciones; gestión de actas hasta la solicitud de revisión de examen o de compensación de asignaturas.
- Expedientes: Mantenimiento, gestión y consulta del expediente académico. Adaptaciones de planes y extinción de planes. Traslados de expedientes. Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Solicitud de títulos: Colaboración en la gestión del título universitario.
- Doctorado: Mantenimiento y parametrización general y soporte académico e informático para la inscripción, matrícula, tutela y seguimiento de tesis doctorales.
- Becas: Colaboración en la gestión de las Becas del MEC y becas propias de la Universidad de Zaragoza para realizar estudios.
- Certificaciones y títulos electrónicos: Soporte y mantenimiento de los certificados académicos oficiales y de los títulos electrónicos en colaboración con la Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza.
- Oferta académica: Elaboración y gestión del ciclo de vida de los planes de estudio.
- Planificación docente: Seguimiento de la oferta de asignaturas, encargo y capacidad docente y mantenimiento de grupos de docencia.
- Gestión económica: Mantenimiento, control y liquidación económica de los distintos módulos y formas de pago domiciliación, entidad financiera y TPV. Generación de remesas de domiciliación, tratamiento de cintas de devoluciones y tratamiento de cintas de abonos según normativa bancaria. Control de pagos por TPV.
- Trabajo fin de estudios y prácticas externas: Gestión del ciclo de vida de asignaturas especiales como son los trabajos fin de estudios (trabajos fin de grado y trabajos fin de master) y las prácticas externas.

- Informes y análisis: Integración con herramientas de data analytics con análisis de datos a través de indicadores y confección de cuadros de mando.

Otras aplicaciones del área académica

- Infosigma:

- Gestión de roles de usuarios de Sigma.
- Gestión de pagos en especie (Fondo Social). Aplicación para introducir en las tres fases establecidas los importes correspondientes a retribuciones en especie reguladas en la Normativa de exención de pago de precios públicos académicos de los empleados de la Universidad de Zaragoza.
- Detalles de ingresos por cintas bancarias. Aplicativo para liquidación de cintas de abono de norma bancaria y procedimiento bancario número 57.
- Aplicativo para liquidación remesas de domiciliación SEPA.

Otros servicios:

- Colaboración con la Unidad de Planificación y Ordenación Docente para la carga de la oferta docente en Sigma.
- Colaboración con Administración Electrónica en el mantenimiento y desarrollo de las actas electrónicas, certificaciones y títulos.
- Colaboración con el Área de Innovación y Prospectiva de la Inspección General de Servicios en la resolución de incidencias en el envío de información al Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).
- Elaboración y mantenimiento de listas de distribución de correos electrónicos de estudiantes de uso de la Vicegerencia Académica.

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 comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

Consulte la normativa completa y actualizada en los siguientes enlaces web donde se detalla la normativa de la Universidad en materias como:

- **NORMATIVA ACADÉMICA**

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

- **NORMATIVA ECONÓMICA**

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

8. Formas de participación del usuario

El usuario podrá participar en la mejora y diagnóstico de las unidades a través de fórmulas colaborativas como los grupos de trabajo o comisiones de calidad organizadas a estos efectos, o bien a través de mecanismos de comunicación directa incluyendo los sistemas más tradicionales como los correos electrónicos que figuran en esta carta de servicios y el contacto telefónico o presencial.

Para mejorar la gestión de nuestras unidades puede darnos su opinión a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://ae.unizar.es/?app=qys>

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

- Dar respuesta satisfactoria en la asesoría en cuestiones técnicas y académicas a centros, departamentos, Vicegerencia Académica, etc., proponiendo medidas de mejora, si es el caso.
- Ofrecer soporte informático de calidad y satisfactorio para los usuarios, en especial de las aplicaciones Sigma mediante soporte telefónico, mail, ayudica, etc.
- Instalar las nuevas versiones de los distintos productos de Sigma con el mínimo número de incidencias, estableciendo un protocolo de revisión de los productos.

- Mantener actualizada y accesible en la página web la información relacionada con los distintos procesos competencia de las unidades, en particular la admisión a máster y la matrícula oficial, programas de intercambio, etc., con una antelación mínima de 5 días hábiles a su inicio.
- Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico y ayudica, en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe externo. En caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente.
- Impartición de al menos un curso de formación al año de los productos Sigma, dirigidos a los usuarios de centros y servicios centrales.
- Elaboración y/o actualización de al menos tres manuales de usuario cada año de los distintos productos Sigma.
- Realización de encuestas y/o formularios periódicos para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los distintos usuarios de nuestros servicios.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Asesoramiento en cuestiones técnicas y académicas a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia Académica • Servicio de Planificación Académica • Servicio de Estudiantes y RRII • Escuela de Doctorado • Centros 	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento	Nivel de satisfacción mediante encuesta	Curso académico	Calificación media $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Soporte informático a los usuarios, en especial de las aplicaciones Sigma	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Planificación Académica • Servicio de Estudiantes y RRII • Escuela de Doctorado • Centros 	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento	Nivel de satisfacción mediante encuesta	Curso académico	Calificación media $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Revisión, instalación y seguimiento de versiones de los productos de Sigma	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia Académica • Centros • Escuela de Doctorado • Estudiantes 	Implantar protocolo de revisión de los productos del software Sigma	Ausencia de incidencias que evidencien errores	Curso académico	≤ 3 incidencias por producto	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Divulgación a través de la web de la información de los procesos académicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria y el público en general. 	Publicar la información actualizada en la página web con una antelación mínima de 5 días hábiles a su inicio	Comparativa: Fecha de actualización de la web (se indicará fecha en la web]	Curso académico	90% del cumplimiento del compromiso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Atención personalizada a través de correo electrónico y ayudica	<ul style="list-style-type: none"> • Comunidad universitaria y el público en general. 	Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles	% de correos electrónicos contestados fuera de plazo	Curso académico	≤ 5% mensajes contestados fuera de plazo	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Impartición cursos de formación de los productos Sigma	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia Académica • Centros • Escuela de Doctorado 	Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación de los usuarios de las aplicaciones de Sigma	Número de acciones formativas.	Curso académico	≥1 acción/curso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Elaboración y actualización de manuales de usuario de los productos Sigma	<ul style="list-style-type: none"> • Vicegerencia Académica • Centros • Escuela de Doctorado • Estudiantes 	Mantenimiento actualizado de los manuales de usuario de los productos Sigma.	Número de manuales elaborados y/o actualizados	Curso académico	≥3 acciones/curso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna y externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Vicegerencia Académica, en el del Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, y en aquellos otros lugares que se determine desde la IGS.

Difusión en boletín de información de la Universidad de Zaragoza “iUnizar”.

Introducir enlace web a la carta de servicio en el pie de firma de la cuenta oficial del correo electrónico de las unidades.

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

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

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

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

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

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

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: <http://defensoruniversitario.unizar.es/>
- Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones electrónicas institucionales:
 - Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica: juciacad@unizar.es
 - Unidad Sigma: jsusigma@unizar.es

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

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>