

BOUZ

10-22

Boletín Oficial de la **Universidad de Zaragoza**

03 de noviembre de 2022



ÍNDICE

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES	715
II. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR	729
III. CARTA DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE TERUEL	749
IV. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	767
V. CARTA DE SERVICIOS DEL AREA DE CULTURA	782
VI. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR PEDRO CERBUNA	790
VII. CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICIA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	801

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 del Servicio de Publicaciones.
2. Carta de Servicios de la Escuela Politécnica Superior.
3. Carta de Servicios del Campus de Teruel.
4. Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias.
5. Carta de Servicios del Area de Cultura.
6. Carta de Servicios del Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna.
7. Carta de Servicios de la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Carta de Servicios del Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional. Su finalidad es testimoniar los compromisos que el Servicio de Publicaciones asume en el ámbito de la prestación de sus servicios, y convertirse en instrumento para su mejora continua bajo la premisa de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Actualmente el Servicio depende del Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social y de Gerencia. Los servicios incluidos en esta Carta se prestan a la comunidad universitaria de Aragón y a la sociedad en general.

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

La definición y puesta en práctica de esta Carta de Servicios se ha tomado como un medio para incrementar la eficacia del Servicio de Publicaciones y para mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros usuarios, para comunicar los servicios que se prestan y los compromisos que se asumen, y para facilitar el acceso a dichos servicios.

El Servicio de Publicaciones tiene dos grandes ámbitos de actividad: por un lado, la editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza; por otro, el servicio a toda la Universidad de Zaragoza de pequeños trabajos de impresión y la infraestructura de talleres de preimpresión, impresión, encuadernación, distribución y reparto.

2.1. Misión

En lo relativo a su labor editorial, el Servicio de Publicaciones cuenta con una editorial propia, Prensas de la Universidad de Zaragoza, cuya misión es la edición de libros, tanto en formato papel como electrónico, y que nació como un instrumento de mediación entre la universidad y la sociedad desde el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón. Su fondo editorial constituye un capital intelectual formado a lo largo del tiempo por la labor combinada de docentes, científicos, investigadores y creadores, que han tenido en la Universidad de Zaragoza una plataforma de apoyo a su trabajo intelectual. Dar a conocer los resultados de la actividad científica, difundir entre públicos más amplios el producto de la investigación, prestar apoyo a la labor docente dentro de nuestra universidad, contribuir al conocimiento de la cultura científica y humanística, y facilitar el acceso a la creación y la cultura de la Comunidad Autónoma de Aragón, tanto en el pasado como en el presente, son las líneas principales que definen nuestro perfil editorial.

Comunicamos y promovemos el conocimiento de las obras editadas en cualquier medio y ponemos a disposición de nuestros distribuidores a escala nacional e internacional todo nuestro fondo editorial.

El Servicio de Publicaciones cuenta, además, con un taller de preimpresión y otro de impresión digital bajo demanda dotados de personal especializado, equipos informáticos, aplicaciones de última generación y equipos de reproducción con tecnología punta. Con estos medios se realizan la mayor parte de las publicaciones editadas bajo el sello de Prensas de la Universidad de Zaragoza y del propio Servicio.

El Servicio de Publicaciones pone a disposición de todos los miembros de la comunidad universitaria medios modernos, eficaces y económicos que facilitan la reproducción e impresión de cualquier clase

de documentos. En la actualidad dependen del Servicio de Publicaciones 12 talleres de impresión, ubicados en distintas Facultades de las tres provincias de la Comunidad Autónoma de Aragón (Teruel, Huesca y Zaragoza). El funcionamiento de estos talleres se encuentra coordinado de tal manera que en todos se presta el mismo servicio y a los mismos precios.

A través del Servicio de Publicaciones se suministra a la Universidad de Zaragoza todos los pequeños trabajos de impresión (sobres, tarjetas, carteles, folletos, bolsas, carpetas, etc.), así como los sellos de caucho que se demandan desde cualquier unidad.

La finalidad del Servicio de Publicaciones es ofrecer un servicio de calidad que responda a las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con mejoras continuadas.

2.2. Visión

El Servicio de Publicaciones responde con mejoras constantes a las necesidades y expectativas de todos los usuarios. Está comprometido en un proceso de actualización técnica, formativa y de organización que redunde en prestaciones de mayor calidad y eficiencia. Por el alto nivel de profesionalidad de las personas que componen su plantilla se ha convertido en un referente en el conjunto de las universidades españolas como ejemplo de excelencia en la gestión.

Prensas de la Universidad de Zaragoza es una editorial de reconocido prestigio —calificada con un valor ALTO dentro del Índice de Editoriales CSIC (ie-CSIC v.2.0) publicado en noviembre de 2018— que realiza un riguroso proceso de selección y evaluación de trabajos por el método de pares ciegos, y situada en el puesto 33 entre las editoriales españolas en el ranking SPI (Scholarly Publisher in Humanities and Social Sciences) en el año 2018, lista que valora el prestigio de las editoriales según expertos españoles. Cuenta con un Comité Editorial y Científico propio.

Las colecciones de Humanidades, Ciencias Sociales y De Arte han recibido el Sello de Calidad en Ediciones Académicas CEA-APQ con mención de internacionalidad tras superar los requisitos establecidos en el proceso de evaluador del mismo. Este certificado cuenta con el aval de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y la Unión de Editoriales Universitarias Españolas (UNE).

Actualmente está en proceso para optar a dicho Sello de Calidad una cuarta colección: Monografías de Historia Rural.

2.3. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para dar cumplimiento a la misión del Servicio de Publicaciones, los miembros del mismo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes principios:

ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

En el Servicio de Publicaciones se conocen y aplican la normativa y las recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de evitar accidentes y enfermedades laborales.

Para tal fin, se llevan a cabo revisiones periódicas por nuestra UPRL sobre medición de ruido en talleres, condiciones de iluminación, orden y limpieza de las distintas oficinas del Servicio, etc.

El resultado de los informes de la UPRL se transmite a todo el personal del Servicio y se tiene en cuenta para la realización de los cambios pertinentes, en su caso.

Asimismo, se realiza por parte del personal la formación que la UZ lleva a cabo mediante los cursos correspondientes.

Se cumplen todas las medidas de seguridad e higiene adecuadas en el tratamiento de los productos y servicios que se prestan, para el mantenimiento de la salud tanto del personal propio como de la comunidad universitaria y personal externo relacionado con el Servicio.

Como un factor psicosocial, en el Servicio de Publicaciones las tareas de las diferentes áreas (composición, administración y talleres) requieren una elevada coordinación de sus miembros al estar entrelazadas las distintas fases que han de llevarse a cabo para la obtención del producto final, por lo que se presta especial atención a la óptima comunicación entre todo el personal del Servicio, tratando siempre de evitar falta de información o ambigüedad.

Asimismo, se cuida la igualdad entre géneros, así como la no discriminación por causa alguna y se adapta la tarea a desempeñar a la capacidad del trabajador.

Ello contribuye al mantenimiento y promoción de una buena relación entre todo el personal, aumentando la motivación y el bienestar en el puesto de trabajo.

ODS 4. Educación de calidad

I. No cabe duda de la misión del Servicio como difusor de la cultura, a través de la transmisión de los resultados de la actividad científica e investigadora que se lleva a cabo en la UZ, así como de la creación de la cultura tanto por personal interno como externo.

Esta difusión no solo se realiza en la comunidad aragonesa, sino que se extiende a nivel nacional e internacional, lo que le otorga prestigio y le permite captar nuevos usuarios.

Asimismo, la pertenencia de PUZ a la Unión de Editoriales Universitarias Españolas le confiere visibilidad y reconocimiento (ha sido galardonada con diferentes premios) y le insta a la competitividad y adopción de compromisos de mejora continua, redundando además en la buena imagen de la UZ como institución educativa.

II. Se mantiene una constante actualización en la formación de todo el personal, especializando al mismo en las tareas específicas (servicio de administración, taller de reprografía y taller de composición), tanto a través de los cursos ofertados por la UZ como externos a la misma, con el fin de alcanzar una óptima profesionalidad del personal.

ODS 10. Reducción de las desigualdades:

Se han suscrito convenios de colaboración con centros educativos de educación superior y la Fundación ADUNARE para llevar a cabo la realización de prácticas de su personal en nuestros talleres de reprografía, contribuyendo a la formación de jóvenes y adultos y a la integración.

Asimismo, se han establecido diversos convenios entre universidades.

ODS 12. Producción y consumo responsables

Al igual que el resto de unidades y servicios de la UZ, en el Servicio de Publicaciones se mantiene una constante búsqueda del uso mayoritario, y en la medida de lo posible exclusivo, de la administración electrónica en todos aquellos trámites que lo permiten, aprovechando al máximo la transformación digital de Unizar.

Se digitalizan todos los procedimientos y tareas que resulta posible, obteniendo como consecuencia la reducción del uso del papel, del plástico y el incremento del espacio físico.

Asimismo, se lleva a cabo la reutilización y reciclado de todos los productos posibles.

En los procedimientos de concursos y contratos que el Servicio de Publicaciones lleva a cabo con proveedores para los suministros y servicios que han de gestionarse, se incluyen como cláusulas a valorar medidas medioambientales que deben aportar las empresas en materia de ahorro energético, uso de recursos y embalajes ecológicos, aumento del empleo de materiales reciclables o biodegradables y de alta durabilidad, minimización de contaminación atmosférica y acústica, sistema de retirado de residuos y reciclado de los mismos, así como cualquier medida que contribuya a la protección del medio ambiente.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza
- b) Responsable del servicio objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Concepción Relancio López. Directora Técnica

Con el apoyo de los miembros de la Comisión de Calidad del Servicio:

Fernando Baras Escolá. Corrector

Antonio Montañés Gómez. Técnico de Ediciones

Alberto Lahoz Torres. Técnico de Edición e Impresión

Ricardo Torrubia Atienza. Jefe de Negociado

Alejandro Aguelo Floría. Auxiliar administrativo

Sonia Bordallo Campos. Administradora

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

a) Dirección postal

Servicio de Publicaciones

Edificio de Geológicas

Universidad de Zaragoza

C/ Pedro Cerbuna, 12

50009 Zaragoza

b) Teléfono

PUZ: +34 976761330

Administración: +34 976761062

Taller de composición: +34 976763461

Taller Central: +34 976762535

c) Correos electrónicos:

spublica@unizar.es y puz@unizar.es

d) Dirección de Internet:

publicaciones.unizar.es y puz.unizar.es

e) Horario de atención al público:

Administración y taller de preimpresión: 9:00 h a 14:00 h

Taller central:

- para el público general, de 10:00 h a 13:00 h y de 17:00 h a 20:00 h
- para profesorado, de 9:00 h a 13:00 y de 16:00 a 20:00 h

Talleres de centro:

- consultar en cada centro y
- en <https://publicaciones.unizar.es/talleres-campus>

f) Forma de acceso y medios de transporte

Tranvías de Zaragoza. Línea 1

Parada: plaza San Francisco

Autobuses urbanos de Zaragoza

Líneas 22, 24 y 34

Ver www.urbanosdezaragoza.es

Servicio Bizi Zaragoza

Estacionamientos de plaza San Francisco

g) Mapa de localización

Administración. Código SIGEUZ: [CSF.1014.00.120](#)

Taller composición. Código SIGEUZ: [CSF.1014.00.110](#)

Taller impresión. Código SIGEUZ: [CSF.1014.00.100](#)



5. Relación de los servicios prestados

Al Servicio de Publicaciones le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes servicios integrados en él:

1. Gestión de la edición: asesoramiento sobre la presentación de originales mediante la elaboración y actualización de normas de estilo; recepción y evaluación de originales destinados a ser publicados como libros; y recepción de publicaciones periódicas.
2. Gestión de derechos, contratos, suscripciones a revistas editadas por el Servicio e intercambio de publicaciones.
3. Diseño y maquetación de libros y revistas y de elementos comunicativos o publicitarios. Corrección ortotipográfica y de estilo de originales y pruebas.
4. Reproducción de documentos en blanco y negro y color. Impresión de documentos digitales en formato PDF en blanco y negro y color. Escaneado de documentos con salida JPG o PDF. Encuadernación rústica, alambre, térmica, doblado y grapado. Plastificado de documentos.
5. Difusión: distribución de libros y revistas en soporte papel y electrónico en el ámbito nacional e internacional; publicidad en diferentes medios y soportes de los productos editados; y venta directa de nuestros productos editoriales a través de los talleres de impresión de la Universidad e Internet.
6. Gestión de las ventas *in situ* y *online* y mantenimiento del catálogo virtual de todas las publicaciones de la editorial Prensas de la Universidad de Zaragoza.
7. Gestión del suministro a toda la comunidad universitaria de pequeños trabajos de impresión, sobres y sellos de caucho a través de proveedores externos.

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.

Se detallan además los derechos y obligaciones adicionales que concurren en los usuarios del Servicio de Publicaciones, que emanan de la normativa de aplicación, y específicamente de:

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento de Prensas de la Universidad de Zaragoza.

6.1 Derechos de los usuarios:

1. Recibir toda la información precisa en los procedimientos y servicios que soliciten, de manera presencial, telefónica, informática y telemática dentro de la más estricta confidencialidad.
2. Tener garantía de anonimato en el proceso de evaluación.
3. Conocer anualmente la situación de las ventas de sus publicaciones.
4. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
5. Ser orientado y asistido para la obtención de sus necesidades en el material que se solicita al Servicio.

6.2 Obligaciones de los usuarios:

1. Presentar los originales destinados a la publicación conforme a las normas de la editorial.
2. Facilitar los originales destinados a la impresión en los formatos y tipos indicados por el Servicio de Publicaciones.

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

- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 10/2007 de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia (Vigente hasta el 5 de mayo de 2015).
- 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.
- 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](#).
- Reglamento de Prensas de la Universidad de Zaragoza, aprobado por Junta de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 21 de diciembre de 1998, modificado por [Acuerdo de 27 de junio de 2012 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza](#).

Consulte la normativa completa y actualizada en las URL de normativa de la Universidad en materias como:

NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza:

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

PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden solicitar servicios y atención, así como proponer mejoras en el Servicio de Publicaciones y en los contenidos de esta Carta, a través de los siguientes canales:

✓ **Buzón de sugerencias y quejas**

Accesible en la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza

<http://sede.unizar.es>

✓ **Mediante correo electrónico:**

Prensas de la Universidad de Zaragoza: puz@unizar.es

Servicio de Publicaciones: spublica@unizar.es

✓ **Por correo postal**

Servicio de Publicaciones

Edificio de Geológicas

Universidad de Zaragoza

C/ Pedro Cerbuna, 12

50009 Zaragoza

✓ **De forma presencial**, en el propio Servicio.

✓ **Teléfono:** +34 976 761 330

✓ **A través de los canales de nuestras redes sociales:**

○ **TWITTER:** <https://twitter.com/PrensasUnizar>

○ **FACEBOOK:** <https://www.facebook.com/Prensas-de-la-Universidad-de-Zaragoza-172908609432683/>

○ **INSTAGRAM:** <https://www.instagram.com/prensasde-la-universidadzaragoza/>

✓ **A través del buzón de sugerencias de nuestra propia web:**

<http://publicaciones.unizar.es/buzon-sugerencias>

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

El Servicio identifica los siguientes factores clave de calidad:

1. Atención personalizada a los autores cuyos originales van a publicarse. Información clara y veraz sobre el proceso que van a seguir los originales desde la fase de presentación del original hasta la de impresión del libro, así como en los trámites que se puedan generar en la postimpresión.
2. Cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la editorial. Rapidez en la publicación de las obras tras la fecha del contrato.

3. Calidad en las tareas de corrección, maquetación y diseño de las publicaciones.
Celeridad en la realización de estas tareas.
Disponibilidad del personal del taller de composición para resolver dudas de carácter técnico que puedan plantearse a los autores.
4. Calidad en la impresión y encuadernación de los materiales que entregan los usuarios.
Celeridad en la impresión y encuadernación de los materiales que entregan los usuarios.
Atención personalizada a los usuarios del servicio.
5. Gestión rápida, eficaz y diversificada de las tareas de distribución, intercambio, venta y publicidad.
6. Atención personalizada al cliente en la venta de libros, tanto presencialmente como en la venta *online*.
Informe de novedades y actualización constante del catálogo *online* de publicaciones de la editorial.
7. Eficiencia, celeridad y cuidada atención en la gestión del suministro a las distintas unidades y servicios de la Universidad de Zaragoza; tramitación y seguimiento hasta la entrega y control y gestión de los gastos.

Y los concreta en los siguientes compromisos de calidad:

1. Publicar los libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año
2. Enviar a informe de pares ciegos originales en español presentados a PUZ correspondientes a colecciones
3. Enviar a los autores que publican en PUZ liquidaciones de los derechos de explotación dentro del primer trimestre del año natural
4. Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación
5. Imprimir libros, revistas y tesis doctorales en un plazo máximo de siete días
6. Elaborar y enviar fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización
7. Depositar y publicar en abierto a través del repositorio Zeguan los ebooks no venales editados por PUZ
8. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los pequeños trabajos de impresión en un plazo máximo de entre siete y nueve días desde el encargo en firme
9. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sellos de caucho en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme
10. Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sobres sin impresión en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme.
11. Enviar a los usuarios encuestas sobre el grado de satisfacción por el servicio prestado.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de la edición	• Autores	Publicar los libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año	Porcentaje de libros editados por PUZ en el plazo máximo de un año a partir de la fecha del contrato	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Secretario de ediciones Medio: Programa de gestión PUZ
Gestión de la edición	• Autores	Enviar a informe de pares ciegos originales en español presentados a PUZ correspondientes a colecciones	Porcentaje de originales en español de esta clase enviados a informe de pares ciegos	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Jefatura de Negociado Medio: programa de gestión
Gestión de derechos	• Autores	Enviar a los autores que publican en PUZ liquidaciones de los derechos de explotación dentro del primer trimestre del año natural	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	Anual	95%	Responsable del seguimiento: Jefatura de Negociado Medio: programa de gestión y hoja de cálculo
Gestión de derechos	• Bibliotecas universitarias españolas	Enviar los libros de intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación	Porcentaje de libros enviados en intercambio dentro del semestre natural siguiente al de su publicación	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Reproducción de documentos	• Comunidad universitaria	Imprimir libros, revistas y tesis doctorales en un plazo máximo de siete días	Porcentaje de libros, revistas y tesis doctorales impresas en un plazo máximo de siete días	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Técnico de Edición e Impresión Medio: base de datos
Difusión	• Autores, distribuidores y público lector	Elaborar y enviar fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización	Porcentaje de fichas técnicas de promoción de libros editados por PUZ remitidas a las distribuidoras y librerías antes de su comercialización	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo
Difusión	• Autores y público lector	Depositar y publicar en abierto a través del repositorio Zagan los <i>ebooks</i> no venales editados por Publicaciones	Porcentaje de <i>ebooks</i> no venales editados por Publicaciones depositados y publicados en el repositorio Zagan	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: hoja de cálculo
Gestión de suministros	• Comunidad universitaria	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los pequeños trabajos de impresión en un plazo máximo de entre siete y nueve días desde el encargo en firme	Porcentaje del material de pequeños trabajos de impresión suministrado dentro del plazo de siete a nueve días desde el encargo en firme	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de suministros	• Comunidad universitaria	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sellos de caucho en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Porcentaje de los sellos de caucho suministrados dentro del plazo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Trimestral	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos
Gestión de suministros	• Comunidad universitaria	Suministrar a los distintos servicios y unidades de la Universidad los sobres sin impresión en un plazo máximo de tres a cinco días desde el encargo en firme.	Porcentaje de los sobres suministrados dentro del plazo de tres a cinco días desde el encargo en firme	Anual	95%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: base de datos
Información, atención y gestión	• Autores, usuarios y otros servicios y unidades de la UZ	Enviar a los usuarios encuestas sobre el grado de satisfacción por el servicio prestado.	Porcentaje de encuestas recibidas con valoración superior a 3.	Trimestral	90%	Responsable del seguimiento: Auxiliar administrativo Medio: formulario

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna y externa

- Página web del Servicio de Publicaciones: <https://publicaciones.unizar.es>
- Boletín de información “iUnizar”
- Boletín oficial “BOUZ”
- Folletos divulgativos
- Correo electrónico a los principales usuarios
- Redes sociales
- Newsletter - lista de distribución de PUZ

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

Los usuarios que consideren que el servicio prestado por el Servicio de Publicaciones no se ajusta a los compromisos recogidos en esta Carta podrán presentar una reclamación a través del Buzón de sugerencias y quejas disponible en la página web de la Universidad de Zaragoza.

Una vez analizada la reclamación, si se confirma el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos:

- El responsable del Servicio de Publicaciones remitirá una carta al usuario indicando las medidas a adoptar para corregir la deficiencia identificada en el Servicio.
- El usuario recibirá una atención preferente y personalizada durante la prestación del servicio que en su momento ha generado la deficiencia para garantizar la correcta prestación del mismo.

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>).

La Universidad de Zaragoza ha habilitado un formulario para que los usuarios puedan presentar las sugerencias y quejas que estimen oportunas en la sede electrónica:

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

Tiene la consideración de sugerencia la propuesta cuya finalidad sea mejorar la eficacia, eficiencia y calidad del servicio prestado.

La queja y la reclamación tienen por objeto poner de manifiesto las actuaciones que supongan una actuación irregular en el funcionamiento de los servicios que se prestan.

Si se desea solicitar algún tipo de información o presentar una iniciativa sobre los servicios que tiene encomendados el Servicio de Publicaciones, se puede también hacer uso de este buzón.

<https://publicaciones.unizar.es/buzon-sugerencias>

Además, las solicitudes de información y la presentación de iniciativas podrán efectuarse por teléfono, por correo postal o por correo electrónico a la siguiente dirección:

spublica@unizar.es

Las sugerencias y quejas serán analizadas por el personal del Servicio de Publicaciones y serán respondidas de forma personalizada en un plazo máximo de una semana siempre que el usuario haya facilitado sus datos de contacto.

II. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Escuela Politécnica Superior (EPS) es un centro de la Universidad de Zaragoza (UNIZAR) encargado de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de las enseñanzas que en ella se imparten.

<http://eps.unizar.es>

La EPS está comprometida con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la UNIZAR y con las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del centro y que inspiran su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC).

<http://eps.unizar.es/calidad/calidad-gestion>

El SGIC de la EPS ha sido evaluado positivamente por el programa AUDIT de la ANECA, con certificado núm. 037/18 y cuenta con la acreditación institucional del Consejo de Universidades para el periodo 2019-2024 (*Resolución de 28 de enero de 2019, del Consejo de Universidades, en relación con la acreditación institucional de la EPS (22004670) de la Universidad de Zaragoza*).

La EPS cuenta con el certificado de implantación del Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, programa PACE-SGIC, con número de registro 2018-033, válido hasta el 13 de junio de 2023.

<https://eps.unizar.es/calidad/acreditacioninstitucional>

Además, la EPS ha superado favorablemente la evaluación correspondiente al Programa Alcaeus de la ACPUA que mide el compromiso de los centros universitarios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030) acreditando su compromiso firme con la Agenda 2030, con número de registro 2022-001, válido hasta el 9 de marzo de 2028.

https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ACREDITACIONES/220318_certificado_epsh_alcaeus_2030.pdf

Por otro lado, la Biblioteca de la EPS, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta con el [Sello EFQM](#) 500+ desde 2021 (con anterioridad Sello EFQM 400+ 2011, renovado en

2013, 2016 y 2018). Tiene también el Galardón Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) 2012, el Sello Excelencia Aragón Empresa 2013 y el [Sello CCB](#) (Consejo de Cooperación Bibliotecaria) 2018 a la Biblioteca de Semillas Escuela Politécnica Superior Huesca.

2. Objetivos y fines de los servicios de la EPS

2.1. Misión

Los servicios de la EPS tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y técnicos, dando soporte a la actividad académica e investigadora y gestionando los recursos materiales y presupuestarios con los que cuenta para obtener el máximo aprovechamiento.

2.2 Visión

Los servicios de la EPS están comprometidos con la política de calidad de UNIZAR y el centro, basados en la mejora continua de sus procesos, con criterios de eficacia, eficiencia, agilidad, profesionalidad, innovación, orientación al usuario, implicación y transparencia y reconociendo como su principal valor al equipo de colaboradores con los que cuenta.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento y posibilitar la misión, los miembros de la EPS se comprometen a desarrollar su trabajo de acuerdo a los siguientes valores:

- ✓ Profesionalidad

Trabajo en equipo

- ✓ Transparencia en las actuaciones y gestiones
- ✓ Integridad
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Responsabilidad social y ambiental

La EPS 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.

La EPS cuenta entre sus objetivos con el de **garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (ODS 4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (Meta 4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (Meta 4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (Meta 4.5).

Igualmente, vela 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** (Meta 8.8).

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 (Meta 10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (Meta 11.6) mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora y a través de la adopción de **medidas que palíen el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (ODS 13).

La EPS asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales (Meta 16.6). **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 (Meta 16.7).

Finalmente, la EPS se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (Meta 17.17).

3. Datos identificativos de la EPS

- a) Denominación completa: ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR.
- b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento: Ana Belén Benedicto Expósito, Administradora de la EPS que cuenta con el asesoramiento de la Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios de la EPS (CCPGCMS-EPS), de la que es responsable, y del Negociado de Calidad de la EPS.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Escuela Politécnica Superior
Universidad de Zaragoza
Ctra. de Cuarte, s/n
22071 HUESCA (ESPAÑA)

b) Teléfonos

Servicio	Tfno. exterior	Tfno. interno
Dirección	+34 974 239306	851306
Administrador	+34 974 239303	851303
Conserjería	+34 974 239301	851301
Biblioteca	+34 974 292640	851640
Laboratorios Guara	+34 974 292611	851611
Laboratorios Loreto	+34 974 239415	851415
Laboratorios Pusilibro	+34 974 239416	851416
Secretaría Negociado Académico	+34 974 239304	851304
Secretaría Negociado Administrativo	+34 974 292602	851602
Secretaría Negociado de Calidad	+34 974 239456	851456
Subsede Dpto. Ciencias. Agrarias y Medio Natural	+34 974 292666	851666
Taller de Impresión y Edición	+34 974 239310	851310

c) Correos electrónicos

Direcciones institucionales	
Director	direspsh@unizar.es
Administrador	admespsh@unizar.es
Biblioteca	bibespsh@unizar.es
Conserjería	csjespsh@unizar.es
Taller de Impresión y Edición	reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos (ACA)	acaespsh@unizar.es
Negociado de Asuntos Administrativos (ADA)	adaespsh@unizar.es
Negociado de Calidad	calidadeps@unizar.es
Laboratorios de la EPS	laboraeps@unizar.es

d) Página web

<http://eps.unizar.es>

Redes sociales:



<https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/EPSunizar/>



<https://twitter.com/EPSunizar>



<https://www.facebook.com/pages/Escuela-Polit%C3%A9cnica-Superior-de-Huesca/101124763368447>



<https://www.linkedin.com/school/escuela-politecnica-superior-universidad-de-zaragoza>



https://www.youtube.com/channel/UC0JrM_eaGQ8qIOHQofQJjEQ

e) Forma de acceso y medios de transporte

La EPS está situada a 3 kilómetros del centro urbano de Huesca.

Coordenadas: N42°07'12,78" W0°26'49,04"

Acceso en autobús:

Desde la estación intermodal de Huesca se puede acceder mediante autobús en los horarios que se publican en la página web de la Escuela:

<http://eps.unizar.es/autobuses>

Acceso en coche:

Desde el centro de Huesca, a través de la carretera local de acceso a Cuarte (H-V-5233).

Por la Autovía Mudéjar A23:

- Dirección Zaragoza, salida nº 357
- Dirección Jaca, salida nº 356

La EPS cuenta con un amplio aparcamiento para coches, motos y bicicletas.

Acceso en bicicleta:

A través de la red de carril bici de la ciudad de Huesca:

<https://www.huesca.es/la-ciudad/trafico-y-movilidad/servicios/carril-bici>

Información adicional para llegar a Huesca se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://eps.unizar.es/comollegar>

- Por autobús: Consultar <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>
- Por ferrocarril: Consultar <http://www.renfe.com/>

f) Horario y medios y localización de atención al público

SERVICIOS	PERIODO LECTIVO	PERIODO NO LECTIVO
Apertura del centro	7:45 a 21:30	8:00 a 14:00
LUGARES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería Edificio Guara	8:00 a 21:15	8:00 a 13:45
Conserjería Edificio Gratal	8:30 a 14:30 15:30 a 20:30	Cerrado
Secretaría	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Biblioteca	8:15 a 21:15	8:15 a 13:30
Taller de edición e impresión	8:45 a 13:15 14:00 a 15:45 Viernes 8:30 a 13:30	8:30 a 13:30
Laboratorios del centro	9:00 a 15:00 15:30 a 18:30 Viernes 8:30 a 13:30	8:30 a 13:30
MEDIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Conserjería	Presencial, teléfono, email	En horario indicado
Secretaría	Teléfono, email, cita previa	https://ae.unizar.es/?app=citas
Biblioteca	Presencial, teléfono, email, chat, buzón Pregúntanos	En horario indicado
Taller Impresión y Edición	Presencial y email	En horario indicado
Laboratorios	Presencia y email	En horario indicado
LOCALIZACIÓN		
Dirección	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.190	
Administrador	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.110	
Conserjería Edificio Guara	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.050	
Conserjería Edificio Gratal	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.050	
Secretaría: ACA-ADA-DPT	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090	
Secretaría: Calidad	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.150	
Sede Departamento CAMN	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.00.090	
Biblioteca	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.320	
Laboratorios Guara	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1113.01.222	
Laboratorio Loreto	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1103.00.130	
Laboratorio Pusilibro	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1091.00.015	

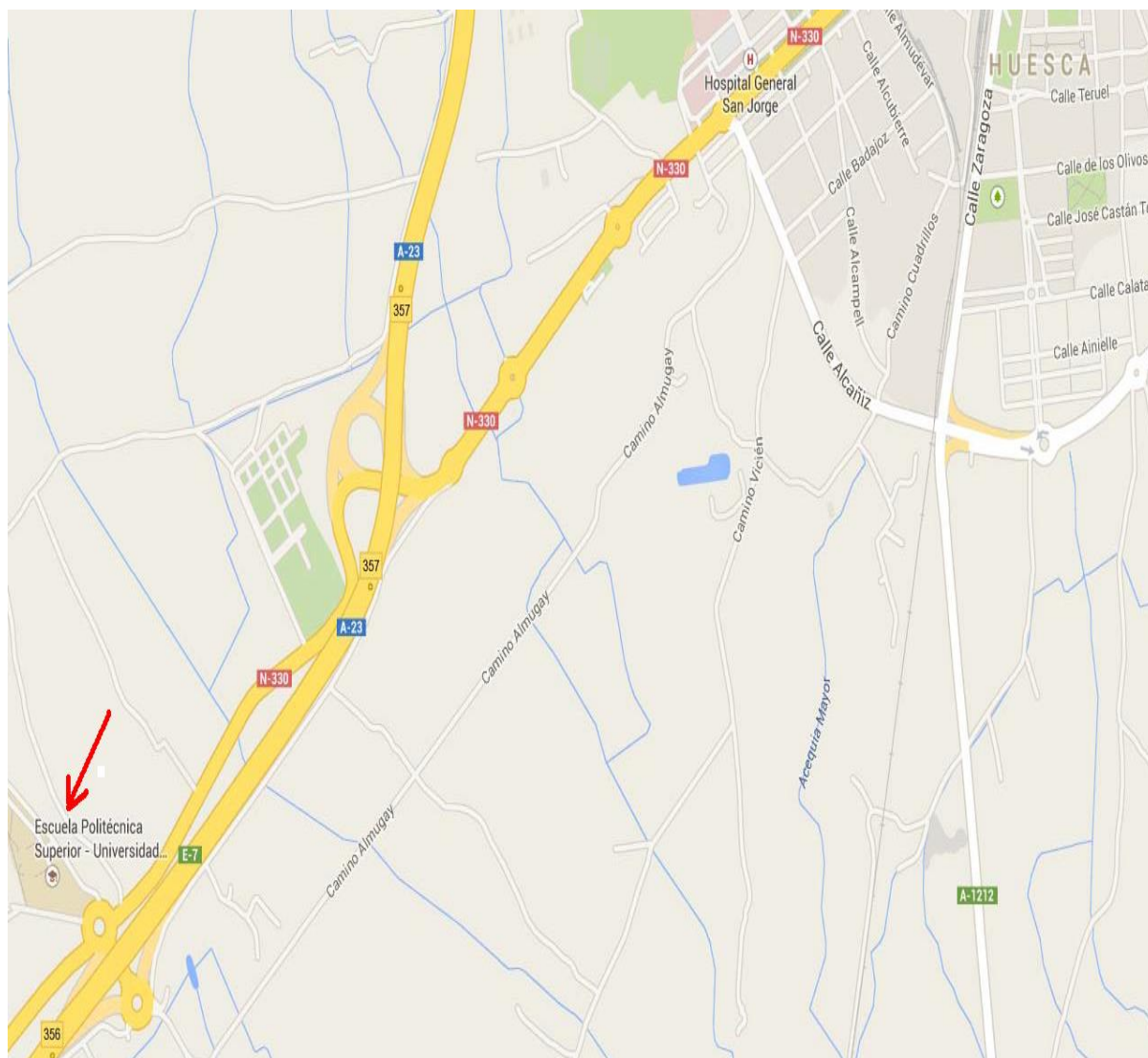
Taller Impresión y Edición	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1092.00.660
Técnico de Informática*	https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1094.00.030

*Personal SICUZ del Campus de Huesca, asignado al centro

Todos los horarios de los servicios de la EPS se adecuarán anualmente al calendario académico de la Universidad de Zaragoza:

<http://academico.unizar.es/calendario-academico/calendario>

g) 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 tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EPS, herramientas de web social y listas de distribución.
- Asesoramiento y visitas guiadas a usuarios, individuales o en grupo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida.
- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de estudios: grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes: Programa Mentor.
- Colaboración en las actividades transversales que se organizan en el centro: conferencias, exposiciones, etc.

5.2. Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza

- Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad.

5.3. Servicios relacionados con la gestión académica

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados.
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos, simultaneidad, permanencia...

- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas.
- Movilidad de estudiantes.
- Gestión de títulos.
- Publicación de horarios de clase y calendario de exámenes.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

5.4. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras y adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal

- Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- Información sobre cualquier trámite relacionado con UNIZAR.

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- Elaboración de informes y estudios, apoyo técnico a los responsables y seguimiento y actualización de las herramientas de calidad.
- Colaboración con la dirección del centro en la realización de encuestas propias y su análisis en diferentes ámbitos para conocer el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria de la EPS.
- Elaboración de nuevos procedimientos e impresos, además del estudio y/o mejora de los existentes y normativas internas si procede.

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

Conserjería

- Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- Tramitación de autorizaciones para el uso de las instalaciones.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.
- Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.

- Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida, tanto interna como externa, y control del gasto.
- Entrega de material audiovisual (video-proyectores, mandos...) y otros recursos de apoyo a la docencia.
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones.
- Custodia de objetos perdidos.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.

Biblioteca

La relación de servicios prestados por la biblioteca de la EPS se detalla en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Pueden consultarse en:

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

- Espacios y equipamiento para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
- Gestión de la colección: bibliografía recomendada.
- Gestión de la colección: recursos para la investigación.
- Acceso al documento.
- Referencia general y especializada.
- Formación en competencias informacionales.
- Consulta en sala.
- Uso de colecciones en préstamo.
- Consulta de colecciones: acceso online.

Siguiendo la recomendación de la Inspección General de Servicios, la EPS ya no adquiere a través de esta carta compromisos específicos respecto a los servicios que presta la Biblioteca en la EPS.

Laboratorios

- Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Apoyo a la docencia en las prácticas de laboratorios y talleres.
- Fomento del uso de las instalaciones, información sobre los procedimientos que se realizan, así como divulgación de la existencia de espacios y material.
- Control del préstamo de material de laboratorios.

Taller de Impresión y Edición

- Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación...
- Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.

5.8. Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Gestión y aplicación del plan de autoprotección en las incidencias necesarias.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Servicio de desfibrilador.
- Atención especial a situaciones que comporten riesgo para la salud.

- Atención a las condiciones de trabajo y seguridad de PDI, PAS, estudiantado y usuarios, especial atención en los laboratorios.
- Gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con normalidad.
- Participación activa y coordinación en simulacros de evacuación de edificios.
- Revisión periódica de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Gestión de residuos tóxicos y peligrosos.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

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 cada uno de los servicios que se prestan

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento. Dicha normativa puede consultarse a través de los siguientes vínculos de la web de UNIZAR, que recogen extractos de los textos legales por materias:

- Normativa académica:
<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad:
<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad:

<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

- Normativa sobre RRHH, PAS:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa sobre RRHH, PDI:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- Normativa de la Escuela Politécnica Superior:
<https://eps.unizar.es/organizacion/normativa-propia>
- Normativa sobre Garantía de la Calidad de las titulaciones de UNIZAR:
<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-de-las-titulaciones>
- Normativa sobre el Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la EPS:
<http://eps.unizar.es/calidad/calidad-gestion>
- Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad:
<https://secregen.unizar.es/registro-general>
- Normativa de la Biblioteca de la Universidad:
<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/normativa>
- Normativa específica del servicio de préstamo:
<http://biblioteca.unizar.es/servicios/prestamo>
- Prevención de riesgos laborales:
<https://uprl.unizar.es>

8. Formas de participación del usuario

8.1. Presentación de sugerencias y quejas

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la UNIZAR (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UNIZAR), 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/sites/default/files/ciu/impreso_quejassuge_nov2016.pdf

La información completa sobre el procedimiento para presentar una queja o sugerencia en esta Unidad: <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>.

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/solicitudes-quejas-y-sugerencias>

- Buzón de sugerencias a través de la página web del centro, que redirigirá todas las reclamaciones y quejas formuladas a la sede electrónica de la UNIZAR:

<http://eps.unizar.es/buzon>

- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la EPS:
 - Dirección: direspsh@unizar.es
 - Profesor secretario: secespsh@unizar.es
 - Administradora: admespsh@unizar.es
 - Secretaría académica: acaespsh@unizar.es
 - Secretaría administrativa: adaespsh@unizar.es
 - Negociado de Calidad: calidadeps@unizar.es
 - Biblioteca: bibespsh@unizar.es
 - Conserjería: csjespsh@unizar.es
 - Laboratorios: laboraeps@unizar.es
 - Reprografía: reproeps@unizar.es

- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.

Por último, el procedimiento de la EPS sobre quejas y sugerencias, integrado en el Sistema de Gestión de la Calidad, se puede consultar en el siguiente enlace:

https://eps.unizar.es/sites/eps/files/users/ccano/calidad2018/procedimientos/PRC026/prc-026quejasysugerencias_v4_report.pdf

8.2. Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la EPS. Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios del centro (Junta de Escuela, Comisiones, Comité de la Calidad) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.

8.3. Consultas de opinión

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

- ✓ Encuesta de estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Recursos humanos
 - Recursos materiales y servicios: fondos bibliográficos y didácticos, servicio de reprografía, recursos informáticos y tecnológicos, equipamiento de aulas y seminarios, equipamiento de laboratorios y talleres
 - Gestión: académica y administrativa
 - Satisfacción global

- ✓ Encuesta del PDI de la EPS sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Información y gestión
 - Recursos e infraestructuras
 - Satisfacción general
- ✓ Encuesta del PAS de la EPS sobre la satisfacción con las titulaciones que se imparten en el Centro, a través de la cual se valoran:
 - Información y comunicación
 - Recursos
 - Gestión y organización del trabajo
 - Satisfacción global
- ✓ Encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la EPS, realizadas por la BUZ.

Además, con el fin de conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios que prestan empresas externas (limpieza, cafetería, *vending*), se realizan encuestas anuales o semestrales, según proceda, cuyos resultados se tienen en cuenta para la valoración que debe hacer el centro de estos servicios contratados.

Por último, se analizarán las encuestas ya disponibles en sede electrónica y, cuando sea posible, se solicitará que se incluyan algunas encuestas relacionadas con la satisfacción de nuestros usuarios con los servicios que ofrecemos, como por ejemplo las que se están realizando actualmente u otras relacionadas con los compromisos de esta Carta de Servicios: <https://ae.unizar.es/?app=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

Los compromisos que se asumen con esta carta se indican en la tabla 1.

1. Revisión de las campanas de seguridad de investigación e identificación de posibles deficiencias.
2. Actualización de fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUZ.
3. Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete en la web de la EPS.
4. Implementación de un sistema integrado de recogida de datos de las consultas que se realizan en todos los puntos de atención a usuarios del Centro.
5. Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de 30 días hábiles desde su solicitud.
6. Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta “Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS” de la Encuesta realizada a los Estudiantes IN.
7. Emisión y remisión de las facturas por ingresos al Centro, en el plazo máximo de 1 semana.

8. Remisión de los presupuestos de alquiler de aulas/instalaciones en el plazo máximo de 2 días laborales desde la recepción de la información solicitada a la Oficina Verde.
9. Eliminar archivo físico de toda la documentación referente a personal activo eliminando el formato papel.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

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




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




A tal efecto se realizará el correspondiente informe anual, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios de la UNIZAR.




Procederá una revisión automática cuando se produzcan variaciones importantes en la unidad que justifiquen una revisión completa y, en todo caso, a los cinco años de su aprobación.





TABLA 1



Los compromisos de esta carta tendrán una vigencia de cuatro años con revisión anual de indicadores. En el caso de conseguir el índice de calidad establecido en la revisión anual se podrá incorporar otro compromiso.

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S	
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA/GESTIÓN DE RECURSOS	Control de las campanas de seguridad de investigación planta baja Guara	ESTUDIANTES PDI GRUPOS DE INVESTIGACIÓN	1	Revisión de las campanas e identificación de posibles deficiencias	Número de campanas sobre el total de campanas	3 MESES/4 VECES AÑO	100%	LABORATORIOS (J.A. Manso) Hoja EXCEL	8 Trabajo decente y crecimiento económico: meta 4	
									9 Industria, innovación e infraestructura: meta 1	
	Mantenimiento, organización y control de espacios	ESTUDIANTES PAS PDI	2	Actualización de fotografías y/o imágenes de todos los espacios de la EPS identificados en GYM_SIGEUS	Número de fotografías y/o imágenes renovadas	AÑO NATURAL	100%	CONSERJERÍA-TALLER EDICIÓN (J.P. Fernández) Hoja EXCEL	16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 10	

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S	
SERVICIOS RELACIONADO CON LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	Mantener actualizada la información en la web de la EPS	ESTUDIANTES PAS PDI	3	Revisión y actualización por parte de cada área de la información que le compete	Fechas de revisión y actualizaciones realizadas	MENSUAL	100%	NEGOCIADOS: ACADÉMICO ADMINISTRATIVO	9 Industria, innovación e infraestructura: meta C	
								CALIDAD HOJA EXCEL	16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 6	
	Disponer de una batería de respuestas a las preguntas más frecuentes realizadas en cualquier área de la EPS	ESTUDIANTES PDI PAS	4	Implementación de un sistema integrado de recogida de datos de las consultas que se realizan en todos los puntos de atención a usuarios del Centro	Sistema implementado	AÑO NATURAL	SI / NO	CONSERJERÍA SECRETARÍA BIBLIOTECA	16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 10	

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S	
SERVICIOS RELACIONADO CON LA GESTIÓN ACADÉMICA	Solicitud de títulos	ESTUDIANTES	5	Tramitar las solicitudes de títulos oficiales en el plazo de <u>30 días hábiles</u> desde su solicitud	Nº títulos tramitados	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ACADÉMICO (M. Rincón)	4 Educación de calidad: meta 4	
									9 Industria, innovación e infraestructura: meta C	
	Satisfacción global de los estudiantes IN	ESTUDIANTES	6	Obtener un valor medio mayor o igual a 4 en la pregunta “ <i>Valora de forma global tu estancia de movilidad en la EPS</i> ” en la encuesta a los estudiantes IN	Valor medio obtenido	CURSO ACADEMICO	VALOR >4	NEGOCIADO CALIDAD (M. Escar)	4 Educación de calidad: meta 4	

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S	
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA	Facturas emitidas	USUARIOS EXTERNOS	7	Emisión y remisión de las facturas por ingresos al Centro, en el plazo máximo de 1 semana	Facturas emitidas	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO (T. Franco) Hoja EXCEL	16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 6 y meta 10	 
	Presupuestos emitidos	USUARIOS EXTERNOS	8	Remisión de los presupuestos de alquiler de aulas/instalaciones en el plazo máximo de 2 días laborales desde la recepción de información solicitada a la Oficina Verde	Presupuestos emitidos	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO (T. Franco) Hoja EXCEL	16 Paz, justicia e instituciones sólidas: meta 6 y meta 10	 

SERVICIO PRESTADO/DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	Nº	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA, RESPONSABLE INDICADOR, HERRAMIENTA	ODS RELACIONADO/S	
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA OFICINA AUXILIAR DE REGISTRO	Archivo documentación relativa al personal que presta servicio en EPS	PAS PDI	9	Eliminar archivo físico de toda la documentación referente a personal activo eliminando el formato papel	Documentos archivados	AÑO NATURAL	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO (R. Calvo) Hoja EXCEL	12 Producción y consumo responsable: meta 5	
									15 Vida de ecosistemas terrestres: meta 9	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos de la EPS 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:

1. Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Escuela.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro:
<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>
- Publicación en los tabloneros electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS (vestíbulo principal y vestíbulo biblioteca).
- Difusión y publicación a través los boletines iEPS e iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de UNIZAR.

2. Comunicación externa

- Publicación en página web del Centro:
<http://eps.unizar.es/calidad/carta-servicios>
- Publicación en página web de UNIZAR:
<https://unidadcalidad.unizar.es/cartas-de-servicios>
- Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales de la EPS.

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

En el caso de recibir alguna queja 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 respuesta personalizada al responsable de la unidad en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha en que se haya detectado el incumplimiento.

Si el cumplimiento 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 de mejora adoptadas en su caso.

El grupo de mejora constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos de compromisos o que hayan tenido reclamaciones. Valorará además las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

Este grupo de mejora se constituye ya como Comisión de Calidad del Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios según instrucciones de Gerencia y así aparece referido en la web de la Escuela Politécnica Superior: <https://eps.unizar.es/agentescalidad>

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 Presentación de sugerencias y quejas** de esta Carta de Servicios.

III. CARTA DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE TERUEL

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

1.1 QUIÉNES SOMOS.

El Campus Universitario de Teruel, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, proporciona un entorno humano y de calidad para el estudio, la reflexión y la creación de conocimiento. Tanto para los turolenses como para los estudiantes que nos visitan (provenientes de centros nacionales e internacionales), nuestro campus es una opción cada vez más atractiva.

A lo largo de las últimas décadas, se ha consolidado en un campus único que agrupa a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel, a la Escuela Universitaria de Enfermería (como centro adscrito a la Universidad de Zaragoza) y al Colegio Mayor Pablo Serrano. Así mismo se ubican en el campus la Universidad de Verano de Teruel, con una sugerente oferta académica para la época estival, y la Fundación “Antonio Gargallo”, que focaliza su actividad esencialmente en la potenciación de la investigación.

La oferta formativa que podemos encontrar en estos centros es la siguiente:

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Psicología.
- Grado en Bellas Artes.
- Grado en Magisterio de Educación Infantil.
- Grado en Magisterio de Educación Primaria.
- Máster en Profesorado de enseñanza obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, artísticas y deportivas.
- Máster en Psicología General Sanitaria.

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:

- Grado en Ingeniería Electrónica y Automática (presencial y semipresencial).
- Grado en Ingeniería Informática.
- Máster en Innovación y Emprendimiento en Tecnologías para la Salud y el Bienestar.

Fruto de la colaboración entre la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Escuela Politécnica de Teruel surge la implantación del Doble Grado de Ingeniería Informática y ADE.

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito):

- Grado en Enfermería.

En nuestro campus, la proximidad espacial aporta una estructura de cooperación que nos permite ofrecer una serie de servicios propios: biblioteca de campus, servicio de informática y comunicaciones, servicio de orientación de empleo (UNIVERSA), centro universitario de lenguas modernas (CULM), servicio de actividades deportivas (SAD).

La propuesta de servicios a la comunidad universitaria se contempla con asesorías para todos ellos, en concreto (y gracias a la implicación y colaboración de instituciones locales), se proporciona asesoramiento en materia psicológica desde la oficina de atención a la diversidad de forma centralizada (OUAD).

Como la universidad en general, este campus tiene verdadera vocación de apertura permanente a la sociedad, a sus demandas e inquietudes, de ahí su interés en implicarse en la creación y difusión de conocimiento y cultura, en el desarrollo científico, tecnológico y económico, y en la mejora de la calidad de vida de su entorno.

A partir de estos principios han emergido iniciativas de colaboración con empresas e instituciones en proyectos de desarrollo, cooperación o difusión cultural. La Universidad de la Experiencia, por ejemplo, supone la apertura de nuestras puertas a la población de más edad con inquietudes intelectuales y culturales de nuestro entorno. Igualmente, la apertura a estudiantes provenientes de otros países, cada vez más numerosos, está matizando la progresiva internacionalización de nuestro campus.

Todos estos proyectos y servicios, se asientan básicamente sobre criterios de responsabilidad, sostenibilidad y competitividad.

1.2 CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que se han convertido en el instrumento esencial de comunicación permanente con el usuario sobre los servicios que se prestan.

Una mayor información de los servicios prestados y la mejora permanente de la calidad de los mismos se ha convertido en el paradigma de lo que el usuario espera recibir de nosotros.

La presente Carta de Servicios se configura como un compromiso por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Se concibe como un documento revisable que, mediante la actualización periódica de los compromisos, debe reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

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

El Campus de Teruel tiene la obligación de acercar la universidad a la sociedad turolense proporcionándole unos servicios de calidad en la que todas las partes obtengan un beneficio. Todo ello no sería posible si el Campus de Teruel no tuviera una cultura de calidad y mejora continua poniendo los medios necesarios para que todo esto se produzca.

2.1. MISIÓN

La misión de los Servicios del Campus de Teruel es dar apoyo a las actividades inherentes de los Centros y Servicios Universitarios que tienen su sede en el campus y gestionar de manera unificada los recursos humanos y materiales, los procesos económicos, administrativos y académicos, todo ello con el fin de prestar al personal docente e investigador (PDI), alumnos, personal de administración y servicios (PAS),

órganos de gobierno y usuarios en general, un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, en línea con la legislación actual y con las directrices propias y comprometidas con la planificación estratégica de la Universidad, para asegurar un excelente servicio a la sociedad.

2.2. VISIÓN

El Campus de Teruel debe ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios y ser un referente en soporte y apoyo, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad e identificada nuestra Unidad por la profesionalidad de sus miembros.

2.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



El Campus de Teruel 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.



El Campus de Teruel cuenta entre sus objetivos el de **garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (4.5).



Igualmente, vela 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** (8.8).



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 (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palien el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).



El Campus asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales (16.6).



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 (16.7).



El Campus se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17).

2.4 VALORES

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

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

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: ***Campus Universitario de Teruel.***
- b) El Administrador del Campus de Teruel, Pedro Esteban Muñoz es el responsable de los servicios prestados en el mismo y del equipo que ha participado en la redacción de esta carta.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

- *Calle:* Atarazana 2-4-6
- *Código Postal:* 44003
- *Población:* Teruel

b) Teléfono

- +34 978618125

c) Correo electrónico

- adminter@unizar.es

d) Página web

- <http://campusteruel.unizar.es/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

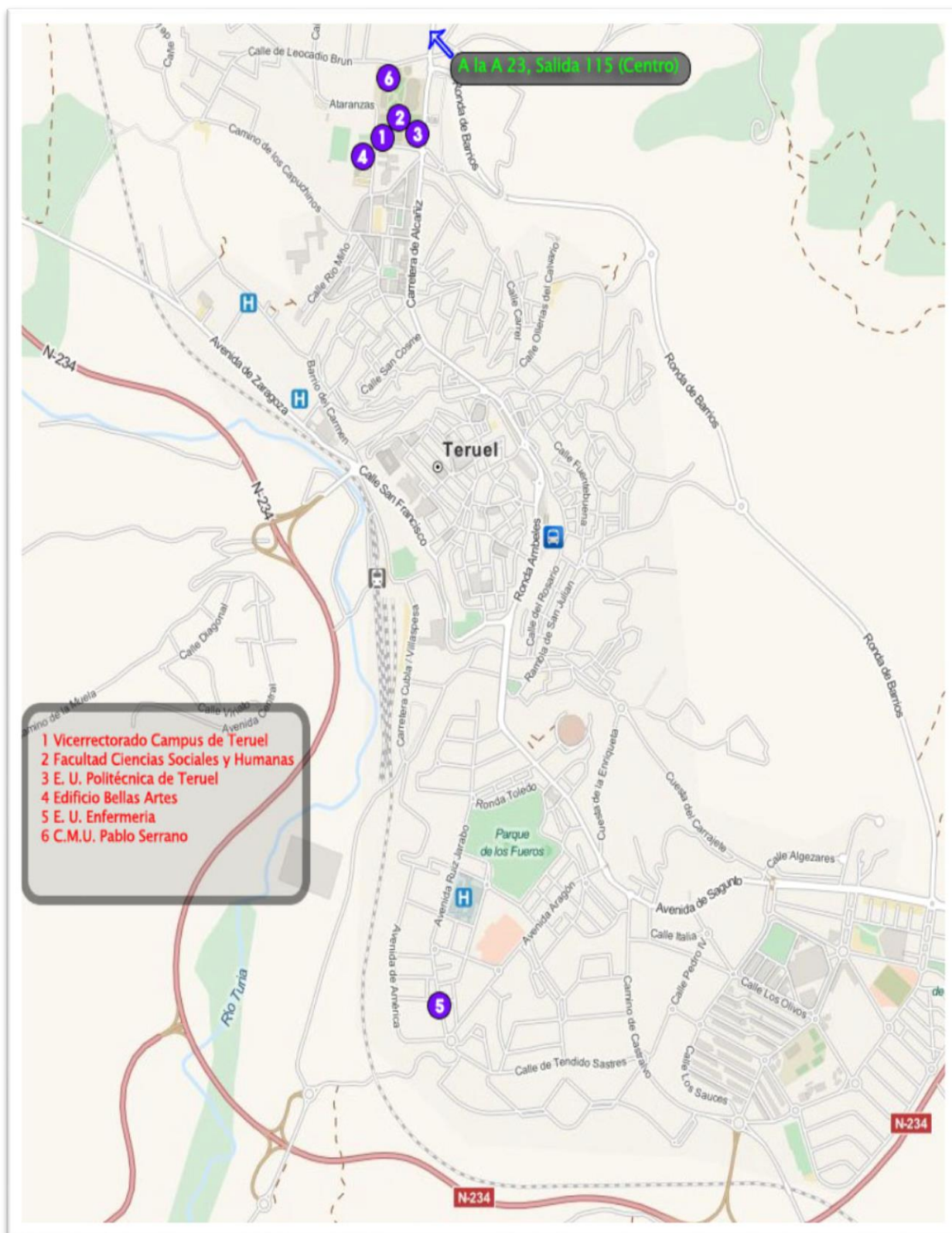
- *Por Carretera:* Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y tomar dirección N-420a.
- *En autobús:* www.estacionteruel.es
- *En tren:* www.renfe.com/es/es

f) Horario, medios y lugares de atención al público

SERVICIO	WEB/CORREO	TELÉFONO	HORARIO	UBICACIÓN en sigeuz.unizar.es/
Escuela Universitaria de Enfermería	direnfet@unizar.es	+34 978 62 06 48	9:00 a 14:00 horas	
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	http://fcsh.unizar.es dircisht@unizar.es	+34 978 61 81 24	9:00 a 14:00 horas	CTE.1085.00.370
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	http://eupt.unizar.es diringtt@unizar.es	+34 978 61 81 58	9:00 a 14:00 horas	CTE.1150.02.260
Unidad Predepartamental de Bellas Artes	Sed5014@unizar.es	+34 978 64 53 88	9:00 a 14:00 horas	CTE.1211.02.370
Secretaría del Campus	http://campusteruel.unizar.es secreter@unizar.es	+34 978 61 81 25	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.00.140
Centro Universitario de Lenguas Modernas	http://culm.unizar.es/teruel/inicio-teruel culmteruel@unizar.es	+34 978 61 81 58	9:00 a 14:00 horas	CTE.1150.02.260
Biblioteca	http://biblioteca.unizar.es/teruel biteruel@unizar.es	+34 978 61 81 09	8:15 a 21:15 horas	CTE.1150.00.130
Reprografía	reproter@unizar.es	+34 978 61 81 11	9:00 a 20:00 horas	CTE.1085.00.120
SICUZ	http://sicuz.unizar.es	+34 978 64 53 55		CTE.1211.01.260
Servicio de Actividades Deportivas	http://deportes.unizar.es deporter@unizar.es	+34 978 61 81 71	8:00 a 14:00 horas Lunes y miércoles 16:00 a 18:30 horas	CTE.1085.00.150

SERVICIO	WEB/CORREO	TELÉFONO	HORARIO	UBICACIÓN en sigeuz.unizar.es/
UNIVERSA	http://www.unizar.es/universa/ naldana@unizar.es	+34 978 61 81 57	9:30 a 13:30 horas	CTE.1205.01.150
Universidad de la Experiencia	https://uez.unizar.es/sede-de-teruel serralop@unizar.es	+34 978 61 81 06	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.01.110
Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	internacionalteruel@unizar.es	+34 978 61 81 14	9:30 a 13:30 horas Jueves 18:00 a 20:00 horas	CTE.1205.01.150
Asesorías para la comunidad universitaria	https://teruel.unizar.es/noticias/servicio-de-asesorias-del-campus-de-teruel ouad@unizar.es			CTE.1205.01.120
Fundación Universitaria Antonio Gargallo – Universidad de Verano	https://fantoniogargallo.unizar.es/ info@fantoniogargallo.org http://uvt.unizar.es unverter@unizar.es	+34 978 61 81 18	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.00.090
Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano	http://cmps.unizar.es cmuserra@unizar.es	+34 978 61 81 31		CTE.1214.00.220

g) Mapa de localización



h) Plano del campus



5. Relación de los servicios prestados

5.1 SECRETARÍA

La secretaría del Campus atiende servicios relacionados con la gestión académica, económica y administrativa de los Centros.

5.2 BIBLIOTECA

La biblioteca del campus tiene como función el apoyo tanto a la tarea docente como a la labor investigadora del PDI y cubrir las necesidades informativas y formativas de sus usuarios (PDI, PAS, Estudiantes y usuarios externos).

La biblioteca del Campus, como parte integrante de la BUZ, cuenta con una carta de servicios propia en la que se recoge toda la información relativa a los mismos y a sus compromisos e indicadores de calidad (<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>).

5.3 REPROGRAFÍA

Entre los servicios que presta reprografía se encuentran:

- Realización de fotocopias
- Impresión digital y en red
- Digitalización de documentos
- Encuadernaciones
- Venta de apuntes
- Venta de manuales y libros de texto
- Venta de material de escritorio

5.4 OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES

Este servicio se encarga de atender los distintos programas de movilidad del Campus de Teruel, así como de gestionar los convenios internacionales de toda la Universidad de Zaragoza.

5.5 UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA

Supone la apertura de la universidad a la población de más edad con inquietudes intelectuales y culturales de nuestro entorno, compartiendo con los alumnos más jóvenes la convivencia en las aulas.

Ofrece servicio de contacto con el profesorado para información de asignación de cursos, actualización de programación y materiales de los cursos en la web.

5.6 MANTENIMIENTO

Desarrolla y ejecuta los programas de mantenimiento y de servicios en materia de conservación de edificios del campus.

5.7 UNIVERSA

El objetivo de este servicio es favorecer la inserción de los jóvenes universitarios en el mundo laboral y adecuar su perfil profesional a las necesidades de las empresas e instituciones.

Este servicio está dirigido a estudiantes de últimos cursos y titulados de la Universidad de Zaragoza que quieran incorporarse al desempeño profesional y quieran mejorar su situación profesional y laboral, además de conocer y desarrollar sus actitudes y aptitudes, apoyados por técnicos cualificados.

5.8 CENTRO DE LENGUAS MODERNAS (CULM)

El Centro de Lenguas Modernas con sede en Teruel, atiende a la enseñanza instrumental de los idiomas modernos. Oferta cursos de inglés en la modalidad de autoaprendizaje, cursos generales y de conversación con profesorado cualificado.

5.9 SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS (SAD)

El Servicio de Actividades Deportivas promueve la actividad física y el deporte en la comunidad universitaria para contribuir a su formación personal y mejorar su calidad de vida; para ello se organizan actividades en diferentes áreas: promoción, formación, competición y medio natural.

5.10 TÉCNICOS

Se encargan de la realización de las tareas de infraestructura y apoyo a la docencia e investigación, de coordinar y supervisar la actividad de los laboratorios y de la coordinación de las tareas de mantenimiento, inventario y gestión de compras.

En el Campus de Teruel tenemos tres perfiles de personal técnico:

- Oficiales artes plásticas y diseño BBAA.
- Técnico de laboratorios.
- Técnico de audiovisuales.

5.11 SERVICIO DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (SICUZ)

El Servicio de Informática y Telecomunicaciones (SICUZ) ofrece servicios TI (relacionados con las Tecnologías de la Información) a la comunidad universitaria.

El SICUZ, en el Campus de Teruel, gestiona equipamiento informático y de comunicaciones en aulas y puestos de trabajo.

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

Normas de carácter general

- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada y actualizada por la Ley 54/2003, del 12 de diciembre de reforma del marco normativo de los riesgos laborales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 2098/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

En el resto de materias, consulta la normativa completa y actualizada en:

Normativa académica:

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

Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia:

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

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>

Registro:

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=29&modo2¬a=0

Normativa propia:

- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la **Sede Electrónica** de la Universidad de Zaragoza (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se regula el **Registro Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012). Modificada por Resolución del 16 de noviembre de 2015 (BOA 11/12/2015).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el Tablón Oficial Electrónico de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012).

- Resolución de 28 de septiembre de 2016, de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, por la que se modifica el **horario de apertura** del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del registro Electrónico General de la Universidad (BOA 10/10/2018). Modificado por Acuerdo 18 de marzo de 2019 (BOA 28/03/20119).

8. Formas de participación del usuario

8.1 PARTICIPACIÓN MEDIANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS INDIVIDUALES

- A través de la Sede electrónica de la universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- A través del CIUR (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)
- A través del Defensor Universitario (<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>)
- A través de la web de los centros del campus (<https://eupt.unizar.es/sugerencias-de-mejora> y <https://fcsb.unizar.es/quejas-y-sugerencias#overlay-context=>)
- Sugerencias quejas y felicitaciones a través de la plataforma HERALDO UNIZAR (<https://ae.unizar.es/?app=qys>)
- Mediante correo electrónico dirigidos al Administrador (adminter@unizar.es) o Vicerrector del Campus (vcrt@unizar.es).

8.2 PARTICIPACIÓN COLECTIVA

Ejercida con el objetivo de mejora continua mediante la representación sectorial de los miembros de la comunidad universitaria a través de los órganos de gobierno, centros, servicios, (juntas de centro, comisiones, consejos, delegaciones de estudiantes, etc.).

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

- Satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Control y planificación de espacios docentes de trabajo y estudio en grupo.
- Eliminación del papel en la gestión. Potenciación de procesos online y administración electrónica.
- Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un plazo máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.
- Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus.
- Actualización de las diferentes webs del campus.
- Eliminación del archivo físico del Registro.
- Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento


















Los indicadores se miden a través de los mecanismos definidos en la Tabla 1. Con su seguimiento, análisis, la evaluación del estado de compromiso y estándares de calidad establecidos se perseguirá la mejora continua y permanente de la calidad de los servicios del campus.



Estas mediciones se realizarán mediante la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés a través de las encuestas de satisfacción y mediante los resultados de aplicaciones y soportes de la Universidad de Zaragoza (Atenea, Ayudica, Registro, Herald, etc.).



A tal efecto se realizará el correspondiente Informe de seguimiento, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios.

Se procederá a una revisión automática cuando se produzcan variaciones considerables en la Unidad que justifiquen una revisión completa, o en todo caso, a los cinco años de su aprobación.

Tabla 1.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
RECURSOS MATERIALES Y ESPACIOS	Estudiantes. PDI/PAS Grupos de investigación Usuarios externos	Satisfacción de los usuarios de los servicios. Control y planificación de espacios docentes, de trabajo y estudio en grupo.	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios, recursos y trato recibido. Identificación SIGEUZ. Control a través de la reserva de Aulas, laboratorios y salas de trabajo. Grado de satisfacción de los usuarios externos con los espacios. % Ocupación de espacios	Anual	≥3 en la media de las puntuaciones obtenidas por todos los servicios. 100% ≥3 en la encuesta ≥40%	Administrador Jefe/a Conserjería	                

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA	Estudiantes	Eliminación del papel en la gestión.	Número de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas.	Anual	≥ 65%	Jefe/a Secretaría	 
	PDI/PAS	Potenciación procesos online y administración electrónica.					
	Grupos de Investigación	Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.	% de respuesta en plazo menor de dos días respecto al total.		≥ 80%	Coordinador Servicio de Informática	
	Usuarios externos	Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus.	Grado de satisfacción de los grupos de interés mediante las encuestas.		≥ 3.5 en las encuestas.	Administrador	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Estudiantes	Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.	Elaboración del informe y envío de resumen a los interesados.	2/año	100%	Administrador	 
	PDI/PAS						
	Grupos de Investigación						
	Usuarios externos						
		Actualización de las diferentes webs del campus.	Número de actualizaciones realizadas en el año. (teruel.unizar.es, fsch.unizar.es, eupi.unizar.es).	Anual	≥4 actualizaciones/año	Responsables webs del campus	
		Eliminación del archivo físico del Registro.	Número de Auditorías internas de las webs. % de proceso virtualizado.	Anual	≥1 auditoría/año ≥50% de los archivos eliminados	Calidad campus Administrador	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna de esta Carta de Servicios se realiza desde el inicio de la elaboración, ya que todo el personal es partícipe de los compromisos asumidos en la misma.

Además, se hará pública de las siguientes formas:

- En los tabloneros de anuncios.
- Mediante e-mail a los miembros de la comunidad universitaria.
- Mediante la encuesta de satisfacción.
- A través de la Memoria anual que realiza el Vicerrector/a del Campus.
- Presentación en la Comisión Universitaria para el Campus de Teruel (CUT).

2. Comunicación externa

La comunicación externa se realiza mediante los canales de información habitualmente utilizados por el Campus Universitario de Teruel:

- Publicación en la web corporativa del campus.
- Avisos en los tabloneros de anuncios.
- Difusión a través de la Redes Sociales del Vicerrectorado del Campus.

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

El incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos recogidos en la Carta de Servicios, así como las reclamaciones y sugerencias de mejora interpuestas se deberá analizar y responder:

- Análisis de la reclamación, sugerencia y/o informe emitido por parte del personal implicado (Administrador, personal de calidad y Jefe del Servicio).
- Respuesta al usuario que presentó la incidencia y/o sugerencia explicando las medidas de mejora a implantar.
- Seguimiento de la implantación de las medidas.
- El incumplimiento reiterado de alguno de los compromisos de calidad será objeto de análisis por parte del grupo de trabajo encargado de la revisión de la Carta de Servicios. Este análisis puede conllevar cambios en la Carta, en los objetivos, indicadores, etc.

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 de las citadas anteriormente, hay que tener en cuenta el punto 8 Formas de participación del usuario en esta Carta de Servicios del Campus.

VI. ANEXO

- Anexo I: Encuesta de satisfacción.

Anexo I: Encuesta de satisfacción de los Servicios.

ENCUESTA SATISFACCIÓN

La escala de Satisfacción va del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

De los siguientes servicios, sólo debes contestar a los servicios que has utilizado.

1. GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A LOS RECURSOS MATERIALES, INFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

2. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SECRETARÍA.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

5. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (ORI).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

6. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

7. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5

IV CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

I. INFORMACIÓN GENERAL

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual las organizaciones informan a los usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en su relación con aquellas y sobre los compromisos de calidad en su prestación, además de constituir un importante instrumento de mejora continua. El Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios en la Universidad de Zaragoza, considera a estas Cartas como la documentación básica del SGIC de los servicios dentro de cada unidad, y su redacción, publicación y seguimiento son el fundamento de las políticas de mejora continua.

1. Introducción

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias que aquí se presenta pretende dejar constancia del compromiso adquirido con la calidad en la gestión de los servicios que demanda la comunidad universitaria, especialmente nuestros estudiantes, así como la sociedad en general, como destinataria última de todo lo público.

El propósito de este documento es, por tanto, sentar unas bases claras y realistas para conseguir una mejora de los servicios, facilitando a los usuarios la información necesaria y los mecanismos de actuación, así como la posibilidad de colaborar en este objetivo, para lo que se adoptarán las medidas que resulten adecuadas con objeto de que el contenido de esta carta sea conocido y se aplique por todos los que están bajo su ámbito de actuación.

2. Objetivos y fines de la Facultad de Ciencias

De acuerdo con el art. 2 del Reglamento de la Facultad de Ciencias, aprobado por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 12 de julio de 2005, y modificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2007, la Facultad de Ciencias impulsará el desarrollo de la docencia y de la investigación científica de las materias recogidas en sus planes de estudio y, a través de sus distintas actividades, estará presente en la vida científica, social y cultural, especialmente de Aragón, contribuyendo a su desarrollo.

Asimismo, la Facultad colaborará con las instituciones políticas, económicas, culturales y ciudadanas con el fin de fomentar la solidaridad y el desarrollo cultural y social de todos los ciudadanos.

2.1. Misión.

La Facultad de Ciencias es un centro docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, cuyos órganos de gestión tienen encomendada la siguiente misión:

Facilitar el apoyo administrativo necesario para el ejercicio de las actividades docentes, investigadoras y administrativas a los usuarios de los servicios que presta la Facultad de Ciencias, aprovechando los recursos humanos y materiales disponibles con el fin de garantizar la calidad del servicio, y ofreciendo un modelo ágil y eficaz de gestión con claridad informativa y utilidad social.

2.2. Visión.

La Facultad de Ciencias aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que se prestan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, observando un estricto cumplimiento

de las normas aplicables, y ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

2.3. Valores.

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, quienes nos ocupamos de la prestación de los servicios y de la gestión de las actividades conexas con ellos, en la Facultad de Ciencias, 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



En lo relativo a los **ODS**, el centro 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. La Facultad cuenta entre sus objetivos el de **garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (4.5).



Igualmente, vela 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** (8.8).



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 (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palíen el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).



El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales (16.6). **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 (16.7).



El centro se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17)

3. Datos identificativos de la Facultad de Ciencias

a) *Denominación competa*: Facultad de Ciencias de la Universidad de Zaragoza.

b) *Responsable* del servicio objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Jesús Samper Fernández, administrador de la Facultad de Ciencias.

En la Facultad de Ciencias se encuadran las siguientes áreas funcionales:

- Secretaría
- Conserjería/Reprografía
- Biblioteca

El área de biblioteca mantiene una dependencia funcional de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, aunque jerárquicamente está adscrita a la Facultad de Ciencias. La conserjería y la secretaría, en cambio, sí dependen íntegramente de la Facultad de Ciencias y, mientras que la conserjería se ocupa de las funciones principales de atención y control de los accesos, información al público, mantenimiento elemental de las instalaciones y organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y medios audiovisuales, así como de la atención al servicio de reprografía, la secretaría es el órgano de gestión del centro que se ocupa de la prestación de los servicios académicos y administrativos y de apoyo a los órganos de gobierno de la Facultad, estando estructurada en tres áreas o negociados que atienden las tareas que se relacionan con su ámbito de competencia (académico y administrativo y, recientemente, el de calidad). Existe también una Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) que atiende la internacionalización y los intercambios de estudiantes.

Hay dos técnicos especialistas en informática destinados y que prestan servicio en la Facultad de Ciencias, aunque su dependencia jerárquica lo es del Servicio de Informática de la Universidad de Zaragoza (SICUZ).

Además, hay quince departamentos con sede física o representación de personal y tres institutos universitarios de investigación, en su totalidad o en parte, distribuidos entre los cuatro edificios que forman la Facultad de Ciencias. Son unidades jerárquicamente independientes del centro pero que conviven en sus instalaciones, lo que propicia una relación muy estrecha. Varios servicios de apoyo a la investigación y algunos servicios de la Universidad se encuentran también en dependencias de la Facultad.

Para la elaboración de esta carta de servicios se ha contado con representación de todas las áreas mencionadas, quedando como responsable y coordinador del grupo el Administrador del centro. El grupo de trabajo que acomete la revisión de esta carta de servicios está formado por las siguientes personas:

- **Jesús Samper Fernández** (administrador), *que actúa como coordinador del grupo*.
- **María del Mar Alcántara Pérez** (encargada de conserjería).
- **María José Aranda Perales** (jefa de negociado del Departamento de Química Orgánica).
- **María del Carmen Gil Cortés** (jefa de Secretaría).
- **Laura Martínez Murgui** (jefa del negociado académico).
- **Fernando Millán Lou** (Secretaría de la Facultad).
- **Susana Sancho Beltrán** (jefa de negociado del Departamento de Ciencias de la Tierra).
- **Teresa Serrano Pérez** (encargada de conserjería).
- **Roberto Soriano García** (director de la Biblioteca).

- **María Pilar Vilas Larre** (jefa del negociado administrativo).
- **David Izquierdo Marcén** (jefe del negociado de calidad), que actúa como secretario.

4. Información de contacto

a) Dirección postal.

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS
 C/ Pedro Cerbuna, 12
 50009 Zaragoza

b) Teléfonos y correos electrónicos.

ÁREA	TELÉFONOS	E-MAIL
Secretaría	+ 34 976 761 000 [ext. 841294, 843371, 843372, 842465]	seccienz@unizar.es
ORI	+ 34 976 761 000 [ext. 842767]	cienzri@unizar.es
Biblioteca	+ 34 976 761 000 [ext. 842028, 841113, 841060]	dbicienz@unizar.es
Conserjería / Reprografía	+ 34 976 761 000 [ext. 841158, 842299, 841117, 841061] + 34 976 761 000 [ext. 843294]	csjcienz@unizar.es reprocie@unizar.es

c) Página web:

<http://ciencias.unizar.es/>

d) Forma de acceso y medios de transporte.

- Autobuses: líneas con parada en Avda. de Fernando El Católico / Plaza de San Francisco: 35, CI1 (<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>)
- Tranvía: parada Plaza de San Francisco (<http://www.tranviasdezaragoza.es>)
- Parada de bicicletas: parada Plaza de San Francisco:
http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapas?id=2

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

La Facultad de Ciencias permanece abierta desde las 7:45 h. hasta las 21:30 h. de lunes a viernes. Los horarios de atención al público son los siguientes:

ÁREA	HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Secretaría de la Facultad	► De lunes a viernes, en horario de 9 h. a 14 h.
Biblioteca	► De lunes a viernes, en horario de 8,15 h. a 21,15 h.
Conserjería/ Reprografía	► Se abrirá también los sábados que se encuentren dentro de los periodos de evaluación siempre que haya fijado algún examen en ellos (de 9,10 h. a 13,45 h.)

- **Tramitación de las solicitudes de reconocimientos y transferencias de créditos, y adaptaciones.**
- **Tramitación de cualquier otro tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, devoluciones de ingresos, procesos relacionados con la normativa de evaluación, homologación de títulos extranjeros...).**
- **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.
- **Certificaciones académicas.**
 - Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas sobre aspectos relacionados con su situación académica de los que exista constancia en los archivos documentales o telemáticos de la Facultad de Ciencias.
- **Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas y control y seguimiento del proceso de firma electrónica.**
- **Movilidad de estudiantes.**
 - Gestión de los programas de intercambio nacionales e internacionales (Erasmus, Séneca-Sicue, otros...).
- **Títulos.**
 - Recepción y tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y de los Suplementos Europeos al Título (SET), así como su entrega a los solicitantes.
 - Homologación de títulos extranjeros.
- **Gestión de premios extraordinarios.**
- **Horarios de clase.**
 - Tramitación y publicación en la página web y en los tablones de anuncios de la Facultad de los horarios de clase de todas las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- **Calendario de exámenes.**
 - Tramitación y publicación en la página web y en los tablones de anuncios de la Facultad del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.
- **Gestión académica de los estudios propios (EEPP)** (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de tasas, títulos, tramitación de memorias e informes...).

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, tanto de ingresos como de gastos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros (alquiler de aulas...).
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Seguimiento y control de los servicios contratados.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EEPP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).

5.4. Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Emisión de certificados sobre la actividad docente realizada en el centro y sobre la participación en órganos colegiados del centro.
- Control y entrega de documentación administrativa para el PAS y el PDI.

5.5. Servicios relacionados con la administración electrónica.

- **Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.**
 - Recepción, clasificación y distribución de los documentos y facturas recibidos, así como de los que se generan en la Facultad.
- **Emisión de copias auténticas y comunicaciones internas entre unidades.**
- **Tramitación de publicaciones en el Tablón oficial de la UZ (e_TOUZ).**

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

- Apertura, cierre y control de los edificios y dependencias (aulas, salones de actos y espacios comunes...).
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, cámaras, mandos y demás equipamiento necesario para la docencia...).
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Clasificación, franqueo y reparto del correo.
- Servicio de reprografía: copias, impresiones, digitalización, encuadernación y venta de apuntes y manuales.

5.7. Gestión del sistema de acceso a edificios y patios interiores mediante tarjeta.

- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios y actualización de los permisos concedidos.

5.8. Biblioteca.

Servicio de Biblioteca y Hemeroteca, que comprende, entre otros, el de intentar asegurar la disponibilidad para préstamo de la bibliografía básica recomendada en las asignaturas de los grados y los másteres, el préstamo de libros y documentos e información bibliográfica, así como el acceso electrónico a revistas y bases de datos:

http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/users/Calidad.81/docs/carta_de_servicios_buz_definitiva.pdf

Cursos de formación de usuarios, tanto virtuales como presenciales.

- Préstamo de ordenadores a alumnos que demandan un uso diario.

5.9. Seguridad y salud.

- Especial atención 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.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.
- Participación en la gestión de residuos químicos y biológicos.
- Servicio de desfibrilador y botiquín.
- Revisión trimestral de medios de Protección Contra Incendios (PCI).

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

En relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán, los usuarios en sus relaciones con las administraciones públicas, los **derechos, deberes y obligaciones** que recoge el art 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.

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario regulan también los derechos y obligaciones que son de aplicación a los usuarios. Pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>

https://secregen.unizar.es/sites/secregen.unizar.es/files/users/secregen/estatutos_universidad_para_la_web.pdf

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/12/30/1791/dof/spa/pdf>

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

En el ámbito de la Universidad de Zaragoza, la normativa en vigor puede consultarse, con carácter general, en los siguientes enlaces:

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

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

Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normativa sobre personal:

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

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

Normativa sobre seguridad y salud: <https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos>

No obstante, la Facultad de Ciencias tiene sus propias normas de carácter institucional o de desarrollo de otras de la Universidad de Zaragoza. Entre otras, pueden destacarse las siguientes:

Normas de carácter general

- Reglamento de la Facultad de Ciencias, aprobado por el acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 12 de julio de 2005, y modificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2007.

[https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users/jsamper/reglamento_fac_ciencias .pdf](https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users/jsamper/reglamento_fac_ciencias.pdf)

Normas de carácter académico

- Acuerdo de Junta de Facultad de 30 de mayo de 2022 por el que se modifica el de 15 de diciembre de 2014 por el que se aprobó el “Reglamento de elaboración y gestión del trabajo fin de grado y fin de máster en la Facultad de Ciencias”:

https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users/fmlou/pdf/Asuntos_academicos/2022_11_Modif_Norm_TFG_TFM_report.pdf

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de los servicios que presta la Facultad de Ciencias podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de diversos medios:



- a) Quienes forman parte de la comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias podrán hacerlo participando en los órganos de representación y en los equipos de trabajo.
- b) Cualquier usuario, en general, mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, realización de encuestas de satisfacción, escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de la página web de la Facultad de Ciencias (<https://ciencias.unizar.es/sugerencias-quejas-alegaciones-y-felicitaciones-en-sgic>).

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. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Diseñar procedimientos de gestión simples y ágiles en su tramitación, proporcionando información clara y precisa al usuario y potenciando su realización on-line. 
2. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Establecer un sistema de control de la atención al público en secretaría y conserjería mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios. 
3. GESTIÓN ACADÉMICA. Establecer los mecanismos de gestión necesarios para poder realizar de manera telemática todo tipo de solicitudes de carácter académico, en particular, las solicitudes de admisión por cambio de estudios, las de evaluación por compensación curricular de una asignatura de carácter obligatorio o troncal, así como los reconocimientos de créditos y las solicitudes de permanencia. 
4. GESTIÓN ACADÉMICA. Resolución de todas las solicitudes de permanencia tramitadas en los cinco días lectivos siguientes al término del período de matrícula de septiembre/octubre. 
5. GESTIÓN ECONÓMICA. Reducir gastos en fotocopias, papel y fungibles, potenciando el uso de las herramientas y medios de comunicación e información telemáticos, reduciendo el uso de medios de impresión contaminantes y favoreciendo la conservación del medio ambiente. 
6. GESTIÓN DE ESPACIOS. Elaboración y envío de los presupuestos por alquiler de espacios o uso de locales del centro en 24 horas desde la recepción de su solicitud.
7. GESTIÓN DE ESPACIOS. Revisión y adecuación diaria de las instalaciones y espacios a utilizar y revisión y evaluación previa del funcionamiento de los equipos y medios puestos a disposición del usuario. 
8. GESTIÓN DE ESPACIOS. Preparación y envío de las facturas en el día siguiente al de la realización del servicio. 
9. GESTIÓN DE ESPACIOS. Resolución diaria de las solicitudes de gestión de horarios y exámenes en la página web de reserva de espacios. 
10. GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS. Concesión de los permisos de acceso a edificios en 1 día hábil desde la autorización de la solicitud.
11. GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS. Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de un día hábil a partir de la fecha de la solicitud.
12. GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS. Resolución de las incidencias que puedan producirse en plazo de 3 días hábiles desde la comunicación del problema que impide el acceso.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO: 1. Información y atención al usuario de los servicios administrativos					
DESCRIPCIÓN: Información que se ofrece a los usuarios de los servicios administrativos que se prestan desde todos los ámbitos de gestión del centro, bien de forma presencial, telefónica o a través de página web, correo o cualquier otro mecanismo de comunicación.					
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
Estudiantes, PDI, PAS, terceros externos a la UZ	Diseñar procedimientos de gestión simples y ágiles en su tramitación, proporcionando información clara y precisa al usuario y potenciando su realización on-line, fundamentalmente a través de la página web del centro	Publicación de los nuevos procedimientos y de las actualizaciones de los existentes en plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de aprobación por el órgano proponente.	Semestral	90%	Administrador
	Establecer un sistema de control de la atención al público en secretaría y conserjería mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios	Porcentaje de encuestas con resultado satisfactorio obtenido a través de los sistemas y herramientas de la Universidad de Zaragoza relacionadas con el funcionamiento del servicio y la atención recibida (en Secretaría y en Conserjería)	Mensual	90% de calificaciones superiores a 4 puntos sobre 5	Administrador

SERVICIO PRESTADO: 2. <i>Gestión académica: Tramitación de todo tipo de solicitudes y certificados de los alumnos en Secretaría</i>					
DESCRIPCIÓN: Tramitación de todo tipo de solicitudes de carácter académico (admisión por cambio de estudios, permanencia, reconocimiento de créditos, evaluación curricular, así como la expedición de los certificados que solicitan los estudiantes.					
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
Estudiantes	Establecer mecanismos de gestión para realizar de manera telemática todo tipo de solicitudes de carácter académico, en particular, las de admisión por cambio de estudios, las de evaluación por compensación curricular de asignaturas, los reconocimientos de créditos y las solicitudes de permanencia.	1. Porcentaje de solicitudes realizadas a través de impresos autorellenables. 2. Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo máximo de 15 días, salvo que requieran informe externo.	Trimestral	90%	Jefa de Secretaría
Estudiantes	Resolución de todas las solicitudes de <i>permanencia</i> tramitadas, en los cinco días lectivos siguientes al término del período de matrícula de septiembre / octubre.	Porcentaje de solicitudes resueltas y de las pendientes de resolver sobre el total de las presentadas.	Anual	90%	Administrador

SERVICIO PRESTADO: 3. <i>Gestión económica</i>					
DESCRIPCIÓN: Tramitación de todo tipo de cuestiones relacionadas con la ejecución del presupuesto, tanto de ingresos como de gastos, incidiendo en la necesidad de reducir gastos y favorecer el ahorro y consumo de manera eficiente y sostenible.					
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
PDI PAS	Reducir gastos en fotocopias, papel y fungibles, potenciando el uso de las herramientas y medios de comunicación e información telemáticos, reduciendo el uso de medios de impresión contaminantes y favoreciendo la conservación del medio ambiente	1. Resúmenes estadísticos comparativos por agrupaciones de gasto en periodos similares de los últimos ejercicios económicos. 2. Habilitar sistemas de reciclaje para la recogida de material en desuso.	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 90% de resúmenes comparativos entre ejercicio económicos diferentes. ▪ 90% de deshechos reciclados 	Administrador

SERVICIO PRESTADO: 4. Gestión de espacios

DESCRIPCIÓN: El solicitante de espacios o locales para su uso en actividades o eventos de interés para la universidad se dirige bien por carta, correo electrónico o telefónicamente al administrador preguntando por posibilidades, alcance de las prestaciones y condiciones económicas. Una vez informado al respecto, se le hace llegar un presupuesto que, en caso de estar conforme, habrá de aceptar expresamente. Tras la prestación del servicio, se emite una factura que deberá abonar en la cuenta de la Facultad, sobre cuyo pago y control habrá que hacer un seguimiento.

GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
Terceros externos a la Universidad de Zaragoza	Elaboración y envío de los presupuestos por alquiler de espacios o uso de locales del centro en 24 horas desde la recepción de su solicitud.	Porcentaje de presupuestos elaborados y enviados en ese plazo.	Diaria	90%	Administrador
	Revisión y adecuación diaria de las instalaciones, espacios y equipos y medios materiales puestos a disposición del usuario.	1. Porcentaje de partes de mantenimiento y actuaciones tramitadas en el mismo día de su detección 2. Grado de satisfacción del usuario manifestado a través del uso sistemas y herramientas de la Universidad de Zaragoza para la obtención del grado de satisfacción de los usuarios	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 90% ▪ 90% de calificaciones superiores a 4 puntos sobre 5 	Encargadas de conserjería
	Preparación y envío de las facturas en el día hábil siguiente al de la realización del servicio.	Porcentaje de facturas tramitadas en el día siguiente al de la realización del servicio	Mensual	90%	Administrador
Estudiantes, PAS, PDI	Revisión diaria de las solicitudes de gestión de horarios y exámenes en la web de reserva de espacios y resolución o traslado inmediato, en su caso, al responsable de la misma	Porcentaje de revisiones efectuadas.	Diaria	90%	Encargadas de conserjería

SERVICIO PRESTADO: 5. <i>Gestión del sistema de acceso a edificios y patios interiores mediante tarjeta</i>					
DESCRIPCIÓN: Tramitación de las solicitudes de acceso a edificios y patios interiores y actualización permanente de los permisos concedidos.					
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
PDI, PAS, terceros externos con actividad profesional en la Facultad de Ciencias	Concesión de los permisos y, en su caso, activación de la tarjeta de acceso a edificios en 1 día hábil desde la autorización de la solicitud.	Porcentaje de permisos autorizados y tarjetas activadas dentro de ese plazo.	Mensual	90%	Administrador
	Resolución de las incidencias que puedan producirse en plazo de 3 días hábiles desde la comunicación del problema que impide el acceso.	Porcentaje de incidencias resueltas en ese plazo.	Mensual	90%	Administrador

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen las siguientes acciones de comunicación del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la carta.

1. Comunicación interna

Dentro de la propia Universidad de Zaragoza se acometerán las siguientes acciones:

- a) *Publicación en la página web.*
- b) *Información vía correo electrónico a toda la comunidad universitaria (estudiantes, PAS, PDI) de la Facultad de Ciencias.*
- c) *Posibilidad de establecer sesiones de información a los distintos sectores de la comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias.*

2. Comunicación externa

Para la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio se le dará publicidad por las siguientes vías:

- a) *Comunicación de la publicación y difusión a través de las redes sociales.*
- b) *Difusión a través de la página web de la Facultad.*

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

Los incumplimientos de los compromisos de calidad determinados en esta carta de servicios, así como las reclamaciones y sugerencias que se puedan recibir se valorarán y resolverán en un plazo máximo de cinco días mediante el establecimiento de medidas de mejora y una reiteración ante el usuario de nuestro compromiso de mejora en el funcionamiento de los servicios prestados.

En caso de que el incumplimiento sea reiterado y constante, se analizarán las causas y se replanteará su mantenimiento o viabilidad.

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

El procedimiento para la presentación de sugerencias y reclamaciones está detallado en el apartado 8 de Información general de la presente carta, y se puede concretar en lo siguiente:

- a) Cumplimentación de los impresos de reclamaciones y sugerencias habilitados al efecto:
 - A través del CIU: <http://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
 - A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <http://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>
 - A través de la página web de la Facultad de Ciencias, en el buzón de sugerencias, en la siguiente dirección: <https://ciencias.unizar.es/contacto>
- b) Por correo electrónico a las direcciones institucionales de la Facultad:
 - Decanato: dircienz@unizar.es
 - Administrador: admciencz@unizar.es
 - Secretaría: seccienz@unizar.es
 - Biblioteca: dbiciencz@unizar.es

- Oficina de Relaciones internacionales: cienzri@unizar.es
- Conserjería: csjcienz@unizar.es

c) Por escrito dirigido a la Secretaría presentado en registro, utilizando el modelo de solicitud de la Facultad de Ciencias (<https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users>) o cualquier otro medio escrito.

V CARTA DE SERVICIOS DEL AREA DE CULTURA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social está integrado por el área de Cultura, Proyección Social e Igualdad, Museo de Ciencias Naturales, Prensa Universitarias, Cursos Extraordinarios y Cursos de Español para Extranjeros, Actividades Deportivas y La Universidad de la Experiencia. En este contexto, el Área de Cultura del Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social, entre muchas otras, tiene como función la difusión de la cultura entre todos los miembros de la comunidad universitaria y también entre la sociedad en la que se integra.

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

2.1. Misión

El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social, a través de su Secretariado de Actividades Culturales, tiene como principal misión la conservación del importante patrimonio cultural de la Universidad de Zaragoza (UZ, en adelante), integrado por colecciones histórico-artísticas, de ciencias naturales y científico-técnicas. Esa gestión incluye labores de inventario, catalogación y estudio, préstamos para exposiciones temporales, conservación, restauración, difusión y puesta en valor. El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social también tiene como función la difusión de la cultura entre todos sus miembros y también entre la sociedad en la que se integra.

2.2. Visión

Ser la unidad de referencia en la gestión cultural de la Universidad de Zaragoza. Es por ello que el objetivo de cada curso es la continuación con el inventariado y catalogación de las piezas de naturaleza histórico-artística y las de carácter científico-técnico y sobre todo mediante la investigación y divulgación vinculada a una programación continuada de exposiciones temporales. A través de las muestras temporales que se llevan a cabo, además de servir de punto de reflexión ante la producción artística, la colección patrimonial de la Universidad de Zaragoza se ve enriquecida. Por otra parte, las obras adquiridas a los artistas que exponen en las salas del edificio Paraninfo (o donadas, en su caso), permiten continuar con la representación plástica actual en la colección universitaria, que pretende ser un reflejo del estado de las artes en su devenir histórico, tal y como se ha venido haciendo desde los años 80 del siglo XX.

Para dar cumplimiento a la misión de la difusión de la cultura entre todos sus miembros y también entre la sociedad, ofrece a la comunidad universitaria y al público en general una programación continuada y variada de actividades entre las que se encuentran ciclos de cine, ciclos de escritores, presentaciones de libros, conciertos, talleres y producciones teatrales, encuentros con creadores, ciclos de conferencias, etc. Asimismo, organiza con carácter anual certámenes de creación artística y audiovisual, canaliza e impulsa las actividades que nacen de las comisiones culturales de los centros y presta su apoyo a cualquier otra iniciativa que se estime de interés mediante un programa específico de ayudas.

2.3 Valores

Para la consecución de la conservación y difusión de la cultura en la Universidad de Zaragoza, es necesario que el Vicerrectorado se comprometa con los siguientes valores:

- Profesionalidad y coordinación de personal cualificado.
- Calidad en la gestión.
- Confidencialidad.
- Compromiso social, enmarcado en valores éticos y el compromiso con el logro de los ODS; en especial en lo que respecta al ODS 11, cuya finalidad es “lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”. La cuarta meta de este ODS exige “redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo”. Además, también se vincula a la consecución del ODS 17 (alianzas entre múltiples partes interesadas para lograr las metas del desarrollo sostenible), ODS 5 (Igualdad de género), ODS 8 (Crecimiento económico) y ODS 16 (Paz, Justicia e instituciones sólidas).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Área de Cultura. Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social. Universidad de Zaragoza.
- b) Responsable: María Victoria Bordonaba Juste, directora del secretariado de Actividades Culturales.

4. Información de contacto

a) Dirección postal:

Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4.

b) Teléfonos:

976 762 609 / 876 554 775

c) Correos electrónicos:

uzcultur@unizar.es / cultura@unizar.es

d) Página web:

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

e) Forma de acceso y medios de transporte:

- Líneas de autobuses urbanos de Zaragoza: 21, 23, 25, 33, 34, 38, 40, 51 y 52
- Tranvía de Zaragoza: Línea 1, Parada: Plaza Aragón

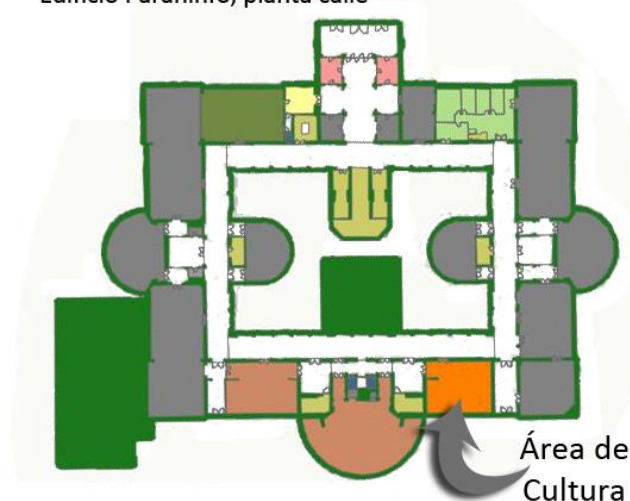
- Bicicleta: Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus Paraíso y más información en la web <https://www.zaragozaenbici.es/>
- Estación de cercanías: Goya
- Coche: Aparcamientos públicos cercanos:
 - Parking Hernán Cortés: C/ Hernán Cortés, 31
 - Parking San Ignacio: C/ San Ignacio de Loyola, 8
 - Estacionamiento El Carmen: C/ Casa Jiménez, s/n
 - Parking Sanclemente: C/ Sanclemente, 8

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

9:00 a 14:00 de lunes a viernes previa cita y mediante llamada telefónica o correo electrónico.

Vínculo a espacio en SIGUEZ: <https://siguez.unizar.es/?room=CPE.1032.00.330>

Edificio Paraninfo, planta calle



g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

- **Patrimonio y espacios expositivos**
 - Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
 - Catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ
 - Gestión de préstamo de patrimonio y apoyo a la docencia e investigación cultural
- **Actividades culturales de artes escénicas**
 - Diseño, organización y gestión de la programación cultural de música y teatro en el Paraninfo de la UZ
 - Organizar y gestionar concursos para promover la creatividad entre los miembros universitarios
- **Actividades culturales literarias**
 - Diseño, organización y gestión de un club de lectura
 - Organización y presentación de libros en el Paraninfo de la UZ
- **Ciclos relacionados con el cine**
 - Diseño, organización y gestión de la programación cultural del aula de cine y otros ciclos de cine
 - Concursos para el fomento de la creación cinematográfica
- **Aula de Ciencia**
 - Diseño y gestión de actividades de divulgación científica
- **Compromiso Social**
 - Diseño y gestión de actividades de divulgación de mujeres sobresalientes y de amplia trayectoria de la sociedad española
- **Ayudas y Premios**
 - Gestión de Ayudas al fomento de las actividades culturales desarrolladas por miembros de la UZ
 - Gestión de premios en colaboración con otras organizaciones
 - Gestión de las convocatorias de personal técnico y becarios

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 reguladas de los servicios prestados

La normativa reguladora, siempre completa y actualizada, puede consultarse en las siguientes webs

Normativa propia:

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

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

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

Presupuesto de la Universidad de Zaragoza:

<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normativa sobre Recursos Humanos, PAS:

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

8. Formas de participación del usuario

La forma de colaboración o participación en la mejora de los servicios por parte de los usuarios de los servicios de Actividades Culturales, se realizará mediante escritos dirigidos al área, telefónicamente, o a través de la página web de la Unidad. Los usuarios tienen la posibilidad de presentar a través de estos canales, quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias.

- Dirección postal: Área de Cultura. Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4. 5005 Zaragoza.
- Teléfono: 976762096.
- Correo electrónico: cultura@unizar.es

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

- CC1. Realizar en las salas del edificio Paraninfo exposiciones temporales de la mayor calidad e interés para la sociedad
- CC2. Organizar visitas guiadas al edificio y a las exposiciones
- CC3. Actualizar la catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ

- CC4 Atender el máximo de solicitudes de información de profesores e investigadores sobre patrimonio cultural por correo electrónico o por teléfono
- CC5 Atender el máximo de solicitudes de instituciones de préstamos de obras para exposiciones temporales
- CC6. Desarrollar labores de divulgación científica mediante la organización de una lección científica sobre la figura de Santiago Ramón y Cajal cada curso académico
- CC7. Organizar actividades culturales de artes escénicas, cine y/o literarios
- CC8. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales a miembros de la Universidad de Zaragoza mediante listas de distribución y boletín iUnizar
- CC9. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales al público general en la web de cultura y en las redes sociales con anterioridad a su realización
- CC10. Transparencia en la convocatoria de concursos y ayudas mediante la publicación de las bases en la web y en redes sociales

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/SDE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC1. Realizar en las salas del edificio Paraninfo exposiciones temporales de la mayor calidad e interés para la sociedad	Número de visitantes a las exposiciones temporales realizadas	Mensual	20.000 usuarios anuales	Técnico de Patrimonio. Medición mediante un sistema de detección de movimiento ubicado en las salas.
Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC2. Organizar visitas guiadas al edificio y a las exposiciones	% de exposiciones que han celebrado visitas guiadas	Trimestral	75%	Técnico de Patrimonio. Base de datos interna
Catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC3. Actualizar la catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ	% de piezas actualizadas en el inventario de Patrimonio Cultural de la Universidad de Zaragoza	Anual	15%	Técnico de Patrimonio. Base de datos

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Apoyo a la docencia e investigación cultural	PDI, investigadores	CC4 Atender el máximo de solicitudes de información de profesores e investigadores sobre patrimonio cultural por correo electrónico o por teléfono	% de consultas atendidas sobre patrimonio cultural	Trimestral	90%	Técnico de Patrimonio
Gestión de préstamo de patrimonio	Instituciones públicas y privadas	CC5 Atender el máximo de solicitudes de instituciones de préstamos de obras para exposiciones temporales	% solicitudes atendidas de préstamos de obras para exposiciones temporales	Trimestral	100%	Técnico de Patrimonio
Diseño y gestión de actividades de divulgación científica	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC6. Desarrollar labores de divulgación científica mediante la organización de una lección científica sobre la figura de Santiago Ramón y Cajal cada curso académico	Alcance (número de usuarios) de la difusión de la lección científica sobre Santiago Ramón y Cajal mediante la publicación de la misma en formato libro y audiovisual cada curso académico	Anual	400 usuarios	Técnico de Patrimonio
Diseño, organización y gestión de la programación cultural de ciclos culturales en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC7. Organizar actividades culturales de artes escénicas, cine y/o literarios	Nivel de satisfacción de los usuarios con las actividades culturales	Anual	Sin datos previos En una escala de 1 a 5 se espera alcanzar valores superiores a 3	Técnico de Actividades Culturales

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Diseño, organización y gestión de la programación cultural en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria	CC8. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales a miembros de la Universidad de Zaragoza mediante listas de distribución y boletín iUnizar	Porcentaje de publicaciones en el boletín iUnizar o listas de distribución de la Universidad de Zaragoza respecto al número de actividades totales del área	Trimestral	95%	Técnico de Actividades Culturales
Diseño, organización y gestión de la programación cultural en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC9. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales al público general en la web de cultura y en las redes sociales con anterioridad a su realización	% de actividades difundidas en web o redes, respecto al número de actividades totales del área	Trimestral	95%	Técnico de Actividades Culturales
Apoyo a la realización de actividades culturales	Comunidad universitaria, sociedad en general	CC10. Transparencia en la convocatoria de concursos y ayudas mediante la publicación de las bases en la web y en redes sociales	% de concursos y ayudas publicados en la web del área	Anual	100%	Técnico de Actividades Culturales

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La presente Carta de servicios del Área de Actividades culturales se difundirá a nivel interno por las siguientes vías:

- a) Reuniones de presentación al personal
- b) Publicación en web
- c) Comunicaciones escritas

2. Comunicación externa

Los usuarios de servicio de Actividades Culturales de Unizar podrán acceder a la Carta de servicios mediante enlaces que se dispondrán y difundirán por los siguientes medios:

- a) Página web de Actividades Culturales y de Unizar

- b) Agenda y boletín informativo de personal y estudiantes de Unizar
- c) Correo electrónico a principales usuarios
- d) Redes Sociales

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

Ante cualquier sospecha o constancia de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores, se procederá a evaluar las causas y condiciones que lo han producido y se adoptarán las medidas oportunas de corrección o de revisión del compromiso o sus indicadores.

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>).
- A través de la correcta cumplimentación del impreso disponible en la Conserjería del Edificio Paraninfo para tales efectos.

VI. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR PEDRO CERBUNA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Según la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su actual texto vigente los colegios mayores son centros universitarios que, integrados en la Universidad, proporcionan residencia a los estudiantes y promueven la formación cultural y científica de los residentes, proyectando su actividad al servicio de la comunidad universitaria.

El colegio mayor universitario Pedro Cerbuna (en adelante CMU), de fundación propia, se inauguró en su actual emplazamiento dentro del campus en 1951.

Desde entonces ha venido ofreciendo residencia a los miembros de la comunidad universitaria, pero sobre todo ha ofrecido y ofrece un acompañamiento en la formación y en el crecimiento personal de los y las jóvenes universitarios.

La característica más destacada de los colegios de gestión propia es la posibilidad de que sus usuarios puedan participar activamente en la vida diaria del colegio, bien a través de sus órganos de gobierno (asamblea colegial, consejo colegial, comisiones, cargos de subdirección y adjuntías), bien organizando actividades de carácter cultural, artístico, científico, deportivo o lúdico-festivo.

Para ello cuenta en sus instalaciones con teatro-salón de actos, sala de proyección, sala de música, gimnasio, biblioteca, salas de estudio, salas de usos múltiples, pistas polideportivas, comedor y cafetería.

En el colegio existen dos modalidades de alojamiento:

- la de curso completo con pensión completa en habitación individual para estudiantes matriculados en la Universidad de Zaragoza, incluyendo los estudiantes Erasmus. 8 habitaciones están adaptadas para personas con discapacidad.
- la de estancias largas u ocasionales para PDI, postgrados, investigadores vinculados a Unizar en régimen de alojamiento y desayuno, para los que se disponen de apartamentos individuales con baño. La facturación puede ser por días o mensual. En esta modalidad se pueden adquirir vales o bonos de comida para ser usados en el comedor del colegio.

El Colegio Mayor mantiene un compromiso constante con la mejora continua, utilizando herramientas como esta carta de servicios que sirve para dar a conocer el catálogo de servicios de la unidad, los compromisos de calidad adquiridos para la mejora de su prestación y los mecanismos de colaboración y participación por parte de sus usuarios.

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

2.1. Misión

La misión del CMU Pedro Cerbuna es:

-ofrecer alojamiento, restauración y otros servicios complementarios de calidad a la comunidad universitaria.

-organizar actividades transversales que contribuyan al desarrollo personal, cultural y social de los colegiales, residentes y usuarios externos.

-realizar una gestión que fomente la convivencia, la igualdad, el respeto, la corresponsabilidad, la participación y el pluralismo.

2.2. Visión

El Colegio Mayor aspira a ser un alojamiento de calidad, destacando por su clima de convivencia y participación activa, así como por la calidad de sus actividades culturales y por la atención al desarrollo personal de sus colegiales.

2.3 Valores



Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del CMU Pedro Cerbuna nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores, en consonancia con el compromiso de la UZ con la Agenda 2030.

- Calidad en la gestión, Confidencialidad, Profesionalidad, Transparencia, Respeto a las personas, Calidad humana en el trato y la atención.



- Eficiencia y eficacia en el uso de los recursos. Reducción de huella ambiental negativa.



- Participación responsable en los órganos de gobierno y representación



- Fomento de la igualdad de género y de oportunidades



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna.
- b) Responsable del servicio: Directora, Natalia Sobradíel Sierra.
- c) Responsable del equipo de trabajo para elaboración carta de servicios: Administradora Amalia Izquierdo Llavall (coordinadora), en colaboración con Jefa de Negociado, Jefa de Conserjería y Puesto básico de Secretaría.

4. Información de contacto

a) Dirección:

C/ Pedro Cerbuna 12.

50.009 Zaragoza

b) Teléfonos:

Recepción: 876 554352

Secretaría: 876 554358 – 876 554354

c) Correo electrónico:

cerbuna@unizar.es

d) Página web:

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

e) Forma de acceso y medios de transporte:

-Autobús: líneas C1, C2, 24, 35, 38, 42. <https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>

-Tranvía: parada en Plaza Emperador Carlos V. <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>

-Coche: Al campus San Francisco únicamente pueden acceder aquellos vehículos de la comunidad universitaria que dispongan de acreditación. No obstante, en los alrededores existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos, de pago.

-Bici: el colegio dispone de aparcamiento de bicis. También puede usarse el servicio BiziZaragoza:

<https://www.bizizaragoza.com/>

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

Recepción: abierta las 24 horas de lunes a domingo, excepto periodos no lectivos y vacacionales (Navidades, Semana Santa y agosto). De lunes a viernes atendida por personal propio y en turno de noche, fines de semana y festivos atendida por personal auxiliar de empresa adjudicataria.

Administración: de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, excepto periodos de cierre.

Formulario de contacto: para solicitar información de disponibilidad y reservas de apartamentos para estancias cortas o por días. <https://cerbuna.unizar.es/formulario-de-contacto>

g) Mapa de localización:



5. Relación de los servicios prestados

5.1 Administración

- Realizar el proceso de admisión de nuevos colegiales y el de renovación de plazas.
- Gestión de las reservas para estancias largas u ocasionales de PDI, investigadores y postgrados.
- Atención e información a residentes y a personal externo (proveedores, contratas).
- Gestionar convocatorias y procedimientos de selección de subdirectores y adjuntías.
- Facturación, gestión de cobros y pagos y de devoluciones.
- Emisión de certificados de residencia y de participación en actividades.
- Actualización de la página web.
- Gestión de las reservas y alquiler de espacios (salón de actos, salas y aulas).

5.2. Recepción

- Atención e información.
- Control del calendario de actividades del colegio y de las reservas de espacios.
- Comunicación y avisos a colegiales.
- Recepción de paquetería y correspondencia.
- Control de accesos al edificio y al parking.
- Préstamo de materiales.
- Recepción de las incidencias de mantenimiento y tramitación de partes.
- Recogida y entrega de llaves.
- Revisión de las instalaciones del colegio.
- Control del autoservicio de lavandería.

5.3. Mantenimiento e intendencia

- Atención con personal propio a partes internos para reparación de desperfectos, pequeñas reparaciones y sustituciones.
- Revisión general de instalaciones, mobiliario y enseres.
- Control turnos limpieza y cambios de sábanas.

5.4. Subdirección y adjuntías

- Organización de la oferta cultural, deportiva, musical, lúdica del colegio (cineclub, teatro, concursos, colaboración con ONGs, boletín de actividades, etc.)
- Gestión y actualización de las redes sociales del colegio.
- Acompañamiento para visitas guiadas.

5.5. Servicios de comedor, cafetería y limpieza prestados por las empresas adjudicatarias de dichos servicios.

- Limpieza 2 veces por semana en habitaciones y diaria en apartamentos.
- Pensión completa desayuno, comida y cena, salvo cena de los domingos. Menús para celiacos.
- Servicio de cafetería abierto al público y catering para atención de congresos y actividades en las instalaciones del colegio.

5.6. Servicio de lavandería propio y autoservicio de lavadora/secadora

- Retirada y cambio de sábanas semanal prestado por personal propio.
- Autoservicio de pago de máquinas lavadoras y secadoras. Disponibilidad de tabla de planchar y plancha.

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

Se aplicarán las normas que con carácter general rigen para las administraciones públicas, así como las normas académicas y de gestión económica propias de la Universidad de Zaragoza y las normas sobre seguridad y salud y protección de datos de obligado cumplimiento.

Las normas específicas de aplicación al colegio mayor y aquellas que presentan una especial relevancia son las que se enumeran a continuación:

- [Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.](#)
- [Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.](#)
- Resolución del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo por la que se aprueban las bases generales de admisión y renovación de plazas colegiales de cada curso, publicada en la página web de cada colegio mayor de fundación propia.
- Acuerdo de 21 de diciembre de 2005, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el [Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza.](#)
- [ESTATUTOS C.M.U. PEDRO CERBUNA](#) (Aprobados por Consejo Colegial el 20-nov.-2007 y modificados en septiembre de 2011).
- [Decálogo del CMU Pedro Cerbuna.](#)
- Normas específicas de funcionamiento interno elaboradas por equipo directivo según las necesidades, que pueden ser consultadas por los colegiales en la secretaría del colegio.

8. Formas de participación del usuario

Los colegiales y residentes, así como los trabajadores del centro y otros usuarios pueden participar y expresar su opinión a través de diversas vías, lo cual facilita la participación de los diferentes colectivos de usuarios:

- Consejo Colegial.
- Asamblea colegial.
- Comisión directiva y comisión de comedor.
- Comunicación directa con Dirección y Subdirección.
- Comunicación de incidencias en instalaciones y en máquinas expendedoras.
- Solicitud de reclamaciones, quejas (forma verbal, escrita y correo electrónico).
- Encuestas: encuesta anual de satisfacción, encuestas cuatrimestrales de limpieza, encuestas de comedor, encuesta Atenea de satisfacción con visitas guiadas.
- A través de la Sede electrónica de la Universidad de Zaragoza, los usuarios también pueden utilizar el procedimiento de 'Sugerencias, quejas y felicitaciones' para plantear las cuestiones que estime convenientes en relación al funcionamiento del servicio que el colegio mayor ofrece.

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

- Colaboración en los grupos de trabajo para organización de actividades.

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. Gestión de admisión de solicitudes y renovaciones de plazas para colegiales por vía telemática con la máxima diligencia y eficacia.
2. Facilitar las facturas y certificaciones a colegiales en un plazo de 2 días laborables.
3. Incrementar el número de trámites y procedimientos que puedan ser realizados por administración electrónica o vía telemática, reduciendo o eliminando la tramitación en papel.
4. Mantener actualizada la página web del colegio mayor.
5. Informar diligentemente a los usuarios del funcionamiento del colegio a través del canal de comunicación elegido por el usuario (teléfono, correo electrónico, de forma presencial, visitas guiadas).
6. Gestión de recepción y reparto de correspondencia y paquetería para entrega en el mismo día de la recepción o en el siguiente día hábil.
7. Gestión con la debida celeridad de las incidencias en las instalaciones del edificio cuya solución depende directamente del personal del centro.
8. Comunicación con la debida celeridad de otras incidencias (seguridad, comunicaciones, mantenimiento externalizado), cuya solución depende de otras unidades, servicios o empresas externas.
9. Cumplir la rotación del servicio de limpieza a las habitaciones destinadas a colegiales, así como realizar la limpieza diaria a habitaciones disponibles para personal de estancia ocasional.
10. Contribuir a la implementación de los ODS (objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030), mediante la recogida selectiva de residuos, la reducción de papel y de impresiones y la concienciación para la reducción del consumo energético y de agua.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de los indicadores que se detallan:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTÁNDAR CALIDAD	OBSERVACIONES
1. Admisión y renovación de plaza.	Residentes y nuevos colegiales, familias.	Información en la web al menos 10 días antes del inicio del periodo de preinscripción/renovación.	Fecha de subida documentación a la web.	Anual	Cumplir al 100%	Responsable: Administradora Medido con: aviso en google Calendar
2. Emisión de certificados.	Colegiales y residentes	Emitirlos en máx. 2 días hábiles	Satisfacción en encuesta anual con plazo entrega documentos solicitados en administración	Anual	4 sobre 5 en resultados encuesta anual.	Responsables: Personal administración Medido con: encuesta anual de satisfacción
3. Trámites por administración electrónica o vía telemática.	Colegiales, futuros colegiales, residentes, familias.	Facilitar y aumentar los procedimientos por vía electrónica o telemática.	Número nuevos procedimientos electrónicos.	Anual	Mínimo aumentar 1 procedimiento/año	Responsable: Administradora.
4. Mejora y actualización constante página web.	Comunidad universitaria, sociedad en general	Mantener la página actualizada. Revisar y publicar al menos una vez por semana. Que no haya enlaces rotos ni información obsoleta.	Número de actualizaciones	Mensual	Cumplir al menos el 90%	Responsable: Administradora. Medido con: revisión contenido páginas boletín y cineclub que son de actualización semanal y mensual.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTÁNDAR CALIDAD	OBSERVACIONES
5. Información y atención al usuario.	Comunidad universitaria, personas interesadas en el colegio o que se relacionan con él.	Facilitar información de funcionamiento del centro. Visitas guiadas a las instalaciones.	Satisfacción con la información y/o visita manifestados en encuesta satisfacción	Anual	4 sobre 5 en satisfacción información recibida por recepción y en las visitas guiadas	Responsables: Recepción/ Administradora. Medido con: Encuesta anual de satisfacción y encuesta Atenea visitas.
6. Recepción y entrega de paquetería.	Colegiales y residentes.	Entrega en mismo día o día hábil siguiente.	Pregunta en encuesta anual de satisfacción	Anual	Satisfacción 4 sobre 5 de encuesta.	Responsables: Recepción Medido con: Encuesta anual de satisfacción
7. Gestión incidencias no urgentes de mantenimiento que dependen del centro.	Colegiales, residentes, personal del centro.	Resolver en el mismo mes en que se tramita, siempre que se disponga del material y no dependa de terceros	% de partes resueltos en el mes de comunicación incidencia.	Mensual	Cumplir al menos el 85%	Responsables: Jefa Conserjería/Oficial de mantenimiento Revisión tickets partes.
8. Gestión partes de mantenimiento que dependen de la empresa adjudicataria.	Colegiales, residentes, personal del centro.	Comunicación inmediata del parte y seguimiento permanente del trabajo realizado por la empresa y sus operarios.	% de partes pendientes no resueltos que están reclamados.	Mensual	100% de los partes no resueltos deben estar reclamados	Responsable: Jefa de Conserjería. Medido con: estado partes en aplicación GIM del servicio de mantenimiento. Informe mensual de partes pendientes.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTÁNDAR CALIDAD	OBSERVACIONES
9. Cumplimiento frecuencia servicio limpieza y cambio sábanas.	Colegiales y residentes	Frecuencia limpieza: 2 días semana. Sábanas: 1 día en semana	Grado de satisfacción en encuestas a usuarios.	Cuatrimestral	Satisfacción media mínimo 3,5 sobre 5.	Responsable: Administradora Encuestas periódicas de satisfacción limpieza.
10. Mejorar implementación ODS.	Comunidad universitaria, colegiales, sociedad en general.	Reducción copias en papel, instalación cubos reciclaje por plantas hab.	% disminución copias. Informe evaluación uso cubos reciclaje.	Anual	Reducción en al menos un 5% copias. Informe +	Responsable. Administradora/Adjunto s Medido con: Facturas copias y resultados informe.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión tanto de la carta de servicios como de los informes de seguimiento de su cumplimiento y de las acciones de mejora planteadas se realizará a través de los siguientes mecanismos:

1. Comunicación interna

- a) Reunión de presentación de esta carta al personal.
- b) Publicación en la web de la Inspección General de Servicios y en la web del colegio.
- c) Información y feedback a colegiales en asamblea general de principio de curso.

2. Comunicación externa

- a) Página web del colegio y de Unizar.
- b) Correo electrónico a principales usuarios.

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

La comisión de calidad del colegio revisará los indicadores propuestos y en el caso de incumplimiento de los estándares de calidad asumidos, se procederá a analizar la desviación observada, se estudiarán las posibles causas que la motivaron y se propondrán las mejoras oportunas, todo lo cual será expuesto en el informe de seguimiento anual de los compromisos adquiridos en la carta de servicios del colegio.

En caso de que se observe que los indicadores o las herramientas de medición no han sido útiles, se revisará su mantenimiento o viabilidad y se procederá a su modificación, si procede.

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>), o también en la [web del CMU Pedro Cerbuna](#), en su lateral derecho inferior.
- Se utilizará preferentemente la presentación vía sede electrónica, no obstante también podrán presentarse a través de la cuenta de correo institucional: cerbuna@unizar.es

La respuesta a las quejas y reclamaciones planteadas se resolverá a la mayor brevedad posible y como máximo en el plazo establecido por la Universidad (20 días).

VII. CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICIA DE TRANSFERENCIA DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Esta carta se elabora como parte del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.

A través de ella, la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación presenta los servicios que ofrece, así como los compromisos de calidad que adquiere en su prestación. Es objetivo de esta carta es fomentar una política de mejora continua del servicio.

La Oficina de transferencia de resultados de investigación de la Universidad de Zaragoza fue creada en 1989, como estructura propia, con el fin de fomentar y facilitar la cooperación en actividades de I+D entre los investigadores de la Universidad de Zaragoza y las empresas.

Desde su creación hasta la actualidad, OTRI ha ido ampliando sus campos de actuación con el fin de facilitar la transferencia del conocimiento generado en la misma y su aplicación para la obtención de un beneficio social o económico, así como favorecer la interrelación de los agentes públicos y privados que forman el Sistema Español de Ciencia, Tecnología e Innovación.

De este modo, los servicios que se prestan desde la OTRI son muy variados. A modo de resumen:

1. Transferencia de I+D+I a empresas e instituciones
2. Transferencia de I+D+I colaborativa con financiación pública competitiva
3. Asesoría y negociación de contratos y convenios con empresas públicas y privadas, administraciones, ...
4. Identificación, protección y valorización de resultados de investigación y licencia de los mismos
5. Dinamización y gestión de las cátedras institucionales y de empresa
6. Fomento del emprendimiento universitario y creación de empresas *spinoff* y *startup*.
7. Fomento y gestión del Ceminem (Centro Mixto de Investigación con Empresas)

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

La Oficina de transferencia de resultados de investigación(OTRI) es una unidad de transferencia de conocimiento y de I+D+I de la Universidad de Zaragoza. Depende del Vicerrectorado de Transferencia e Innovación Tecnológica. Pertenece a la Red de Oficinas de Transferencias de Resultados de Investigación de las Universidades Españolas (RedOTRI), constituida por la Asamblea General de la Conferencia de Rectores de Universidades españolas (CRUE).

2.1. Misión

OTRI, tiene como misión promover, potenciar e impulsar la transferencia del conocimiento generado por los investigadores de la Universidad de Zaragoza, así como prestar apoyo tanto a empresas como a investigadores, grupos de investigación, departamentos, Institutos de investigación y centros en la captación y gestión de fondos públicos y privados para el desarrollo de actividades de I+D+I, fomentar la identificación y valorización de conocimiento, constituir Cátedras de empresas e institucionales y crear un ecosistema emprendedor.

2.2. Visión

Difusión, valorización y transferencia del conocimiento generado en la Universidad al servicio de la cultura, de la calidad de la vida, y del desarrollo económico. La investigación y conocimiento generado en la Universidad de Zaragoza debe tener aplicación tecnológica, empresarial o industrial como motor para el desarrollo social y económico del país.

2.3 Valores

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

- Calidad en la gestión y mejora continua de los servicios prestados.
- Confidencialidad.
- Responsabilidad, profesionalidad y formación continua. Objetividad.
- Respeto a las personas. Atención personalizada e igualdad de trato.
- Transparencia y participación.
- Contribución al cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:
 - 8.2. Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.
 - 8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
 - 8.8. Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos
 - 9.5. Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado.
 - 11.6. Reducir el impacto ambiental negativo.
 - 12.5. Reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
 - 16.6. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
 - 17.7 Promover el desarrollo de tecnologías ecológicamente racionales y su transferencia, divulgación y difusión a los países en desarrollo en condiciones favorables, incluso en condiciones concesionarias y preferenciales, según lo convenido de mutuo acuerdo.
 - 17.17. Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Oficina de transferencia de resultados de investigación. – OTRI.
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de Servicios: Raquel Rodríguez Bailera, Directora Técnica de OTRI.

4. Información de contacto

a) Dirección postal:

OTRI

Ed. Interfacultades, 1ª y 5ª planta
C/ Pedro Cerbuna, 12
50009 Zaragoza

CEMINEM

Campus Río Ebro
Mariano Esquillor Gómez s/n
50018 Zaragoza

b) Teléfonos: 976 762932/33 (OTRI) y 976762848 (CEMINEM)

c)

Nombre	Ext	Teléfono	Email
OTRI	842932	976762932	
Gestión Administrativa	842932	976762932	otri@unizar.es
Gestión Económica	842933	976762933	otri@unizar.es
Gestión de Cátedras	843747	876553747	gestioncatedras@unizar.es

Correos electrónicos: otri@unizar.es

d) Página web: <https://otri.unizar.es/>

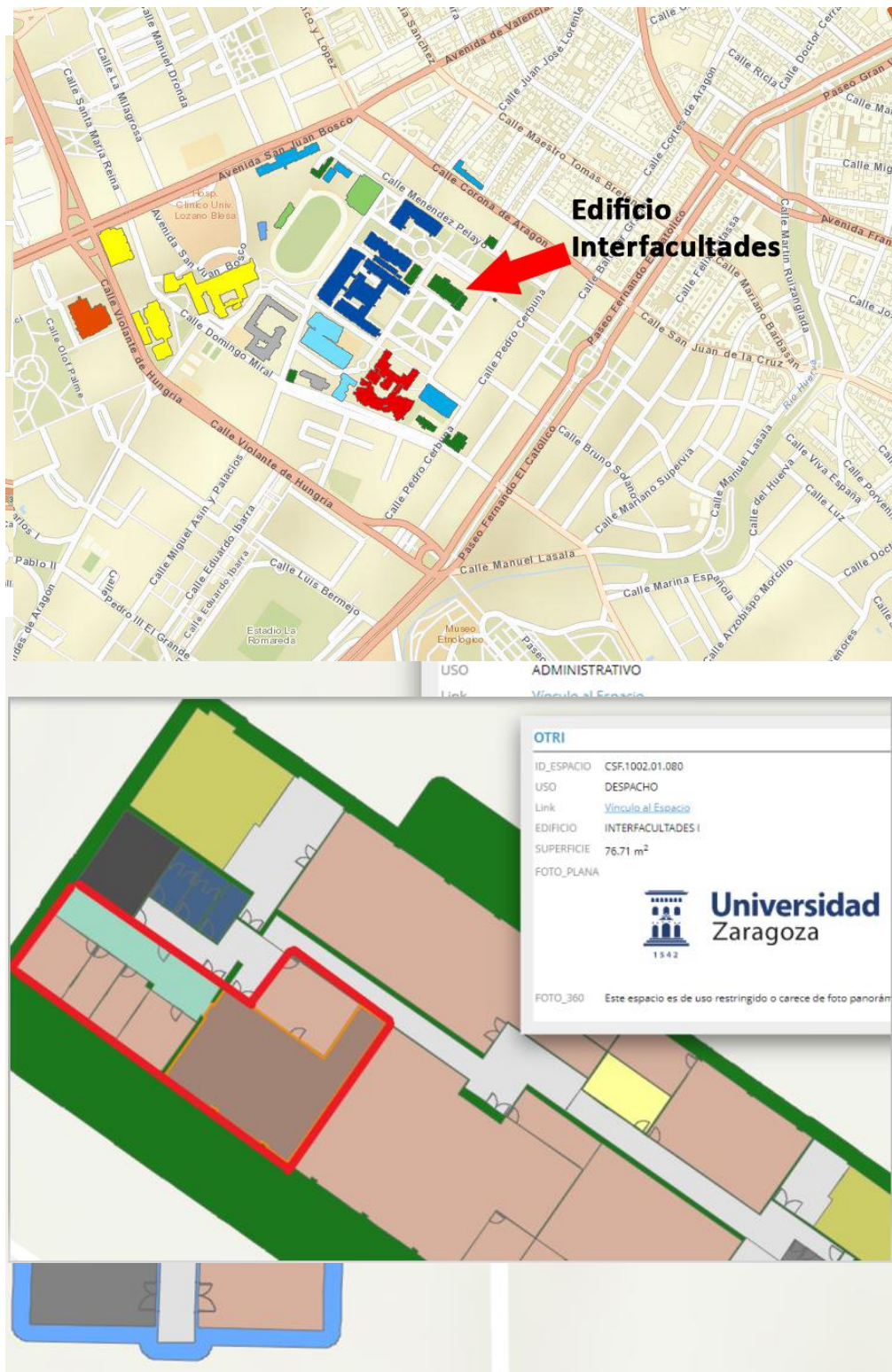
e) Forma de acceso y medios de transporte:

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, 53, Ci1, Ci2
<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>
- Tranvía: línea 1, parada Plaza San Francisco (OTRI)
<https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Tranvía: línea 1, parada Campus Río Ebro (Ceminem)
<https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Servicio bizizaragoza: Estaciones: Plaza San Francisco, c/ Corona de Aragón, Avda. San Juan Bosco, Plaza Emperador y c/ Eduardo Ibarra.
<https://www.bizizaragoza.com/>

f) Horario y medios y lugares de atención al público: De 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

g) Mapa de localización

OTRI

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.01.080>


CEMINEM

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CRE.1225.00.050>

5. Relación de los servicios prestados

1. TRANSFERENCIA DE I+D+I A EMPRESAS E INSTITUCIONES
 - Análisis personalizado de demandas de investigación, desarrollo e innovación.
 - Colaboración en la resolución de problemas tecnológicos.
 - Búsqueda y puesta en contacto con los investigadores de la Universidad de Zaragoza.
 - Creación y actualización de la oferta científico tecnológica de la Universidad de Zaragoza.
 - Difusión de la actividad de transferencia de UNIZAR: jornadas, webinar, foros de encuentro.
 - Participación en clúster empresariales.
2. TRANSFERENCIA DE I+D+I COLABORATIVA CON FINANCIACIÓN PÚBLICA COMPETITIVA
 - Análisis y difusión de convocatorias públicas y privadas de financiación a la I+D+I en colaboración con empresas e instituciones.
 - Fomento de la creación de propuestas de proyectos de I+D+I entre investigadores UNIZAR y empresas/administraciones.
 - Asesoría y tramitación de propuestas a programas de financiación pública de I+D.
 - Gestión y justificación de los proyectos concedidos.
 - Impulsar y gestionar convocatorias propias de transferencia UNIZAR: doctorados industriales, prueba de concepto, etc.
3. ASESORIA Y NEGOCIACION DE CONTRATOS Y CONVENIOS CON EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, ADMINISTRACIONES, ...
 - Asesoramiento en la redacción y tramitación de contratos públicos y privados art. 83 de la LOU. Convenios y Acuerdos de colaboración.
 - Negociación de los contratos art. 83 con empresas.
 - Presentación de ofertas de servicios a Licitaciones Públicas.
 - Gestión administrativa y económica (facturación y gastos) asociados a los contratos y convenios.
4. IDENTIFICACIÓN, PROTECCIÓN Y VALORIZACIÓN DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN Y LICENCIA DE LOS MISMOS.
 - Identificación y evaluación de los resultados de investigación generados por los investigadores de UNIZAR.
 - Estudios de mercado y prospectiva para la transferencia de los resultados.
 - Licencia de patentes, protección y comercialización de resultados. Redacción y negociación de dichos contratos de licencia.
 - Gestión de ingresos y gastos asociados a la protección de resultados y licencias de explotación.
 - Redacción y asesoría a la comunidad universitaria sobre protección de resultados y confidencialidad.
5. DINAMIZACION Y GESTION DE LAS CATEDRAS INSTITUCIONALES Y DE EMPRESA
 - Fomento y difusión de las Cátedras institucionales y de empresa.

- Gestión administrativa y económica de las Cátedras y servicios adscritos a las mismas.
 - Coordinación con los directores y las Entidades Financiadoras de las Cátedras.
6. FOMENTO DEL EMPRENDIMIENTO UNIVERSITARIO Y CREACIÓN DE EMPRESAS SPINOFF Y STARTUP.
- Fomentar el emprendimiento en la comunidad universitaria.
 - Desarrollar y coordinar el programa SPINUP, el Programa Alcanza tu cima y otros programas de creación de empresas universitarias en UNIZAR.
 - Coordinar con otras entidades diversos programas de emprendimiento (Explorer, XXX) tanto nacionales como internacionales.
 - Acompañar en el desarrollo de las empresas constituidas en UNIZAR.
 - Administración de la sociedad limitada unipersonal UNIZAR EMPRENDE SLU.
 - Captación de inversores para las empresas spinup de UNIZAR.
7. FOMENTO Y GESTION DEL CEMINEM (Centro Mixto de Investigación con Empresas)
- Fomento y Gestión del Centro Mixto de Investigación con Empresas (CEMINEM) tanto de laboratorios con empresas como de incubadora de nuestras spinup.
 - Organización de las actividades formativas, divulgativas y de investigación a desarrollar en el centro.

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.

Normativa de carácter general:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos
<https://www.boe.es/eli/es/lo/1999/12/13/15/con>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2007/04/12/4/con>
- Ley 38/2003 General de Subvenciones
<https://www.boe.es/eli/es/l/2003/11/17/38/con>
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas <https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con>
- Ley 17/2022, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación
<https://www.boe.es/eli/es/l/2022/09/05/17/con>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal <https://www.boe.es/eli/es/rd/2007/12/21/1720/con>
- 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 y el Decreto 84/2016 de 14 de junio.
https://secregen.unizar.es/sites/secregen.unizar.es/files/users/secregen/estatutos_universidad_para_la_web.pdf
- Acuerdo de 26 de enero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de los contratos de trabajo de investigadores de carácter temporal para la realización de proyectos específicos de investigación científica y técnica (BOA 38, de 24 de febrero de 2012).
https://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_investigacion/ConcursosdePe_MMt mp4ea75d06/Normativa_PI.pdf
- Acuerdo de 21 de diciembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Universidad de Zaragoza sobre contratación de personal investigador (BOA 38, de 4 de febrero de 2012)
https://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_investigacion/ConcursosdePe_MMt mp4ea75d06/Reglamento_BOA.pdf
 - modificado por Acuerdo de 24 de junio de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
https://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_investigacion/ConcursosdePe_MMt mp4ea75d06/ModificacionReglamento_BOA.pdf
 - modificado por Acuerdo de 21 de enero de 2019, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
https://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_investigacion/ConcursosdePe_MMt mp4ea75d06/Modificacion_Reglamento_2_febrero2019.pdf

<https://zaguan.unizar.es/collection/normas?ln=es>

<https://zaguan.unizar.es/collection/normativas-investigacion-transferencia?ln=es>

Normativa relacionada con actividades de transferencia (art. 83 de la LOU):

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

Normativa relacionada con creación de spinoff:

<http://spinup.unizar.es/normativa-creaci%C3%B3n-de-empresas>

Normativa relacionada con protección de resultados:

<http://otri.unizar.es/proteccion/documentacion-patentes>

Ley de Patentes <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-8328>

Normativa relacionada con la creación de Cátedras:

<https://zagan.unizar.es/record/32181>

Normativa relacionada con el uso de CEMINEM:

<https://otri.unizar.es/ceminen-lab/normativas-de-uso>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios participan en la mejora del servicio a través de reuniones periódicas realizadas con las direcciones de los Institutos de I+D+I así como las siguientes comisiones:

- En Cátedras: Comisión Mixta para cada una de las Cátedras.
- En SPINUP: Comisión de creación de empresas UNIZAR:
(<https://spinup.unizar.es/comite-de-empresas-spinoff-unizar>)
- En Protección de Resultados: Comisión de invenciones UNIZAR:
(<https://www.unizar.es/comision-de-proteccion-de-invenciones>).
- En CEMINEM: Comisión de asignación de espacios CEMINEM.
- En el CIT (Centro de Innovación y Transferencia): Órgano de Gobierno CIT.
- En UNIZAR EMPRENDE: En la Junta de Accionistas:
(https://www.unizar.es/sg/pdf/acuerdos/2013/2013-02-07/1_9.7.2.%20CG_CA%20v2.pdf)

Además, los usuarios pueden participar en la mejora continua del servicio expresando su opinión, quejas o agradecimientos a través del siguiente email dirotri@unizar.es o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de UNIZAR <https://sede.unizar.es/>

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 e indicadores que permitan medir su cumplimiento

Los compromisos de calidad se medirán periódicamente a través los indicadores definidos a continuación. Hemos clasificado tanto los compromisos de calidad como los indicadores relacionados en siete bloques diferenciados según los servicios prestados desde la Oficina:

BLOQUE 1. ADMINISTRACIÓN

- Tramitar los contratos de los proyectos de investigación en el plazo más breve.

- Contabilizar los ingresos y reclamaciones en el plazo más breve posible.
- Gestión y pago de las facturas en un plazo de 20 días naturales siguientes a su fecha de registro.

BLOQUE 2. CONVENIOS Y CONTRATOS

- Estudiar la viabilidad de todas las propuestas recibidas. Elaborar los borradores de contrato y de Acuerdos de colaboración.
- Asesorar y apoyar a la comunidad universitaria en cuestiones relacionadas con la confidencialidad y la protección de resultados.

BLOQUE 3. PROYECTOS COLABORATIVOS

- Difundir, fomentar y asesorar la preparación de propuestas con participación de Unizar.
- Asesorar, ejecutar y justificar a nivel económico los proyectos concedidos.

BLOQUE 4. MARKETING

- Difundir, fomentar y asesorar la preparación de propuestas con participación de Unizar.
- Asesorar, ejecutar y justificar a nivel económico los proyectos concedidos.

BLOQUE 5. EMPRENDIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPRESAS

- Inculcar el emprendimiento en la comunidad universitaria.
- Formar en emprendimiento a los miembros de la comunidad universitaria.
- Crear empresas.

BLOQUE 6. GESTIÓN DEL CEMINEM

- Mantener un alto índice de ocupación de los laboratorios.
- Mantener un alto índice de ocupación de la incubadora.

BLOQUE 7. VALORIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE RESULTADOS

- Realizar informes de evaluación para presentarlos a la Comisión de Invenciones.
- Proponer, redactar y negociar acuerdos de licencia con empresas para desarrollar y comercializar los resultados de investigación de Unizar.

BLOQUE 8. CÁTEDRAS INSTITUCIONALES Y DE EMPRESA

- Difundir noticias y convocatorias en el plazo máximo de cinco días laborables.
- Gestión de los pagos de las Cátedras en un plazo de 20 días naturales siguientes a su fecha de registro.

BLOQUE 1. ADMINISTRACIÓN

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión administrativa integral de los proyectos de investigación	Comunidad Universitaria Instituciones y Empresas	Tramitar los contratos de los proyectos de investigación en el plazo más breve	Porcentaje de contratos firmados en el plazo de 15 días	Mensual	95%	Responsable: Jefe Negociado Administrativo y Administradora OTRI
		Contabilizar los ingresos y reclamaciones en el plazo más breve posible	Porcentaje de ingresos registrados en 10 días	Trimestral	95%	RESPONSABLE: Jefe Negociado Administrativo y Administradora OTRI
Gestión económica integral de los proyectos de investigación	Comunidad Universitaria Instituciones y Empresas	Gestión y pago de las facturas en un plazo de 20 días naturales siguientes a su fecha de registro	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo de 20 días	Mensual	60%	Responsable: Jefe Negociado Económico y Administradora OTRI

BLOQUE 2. CONVENIOS Y CONTRATOS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Asesorar, elaborar y revisar propuestas de contratos y convenios reguladores de transferencia de conocimiento	Empresas e Instituciones PDI	Estudiar la viabilidad de todas las propuestas recibidas. Elaborar los borradores de contrato y de Acuerdos de colaboración	Satisfacción del usuario mediante encuesta	Mensual	Obtener una puntuación ≥ 4	Responsable:: Técnico y gestores de OTRI y Directora OTRI
Tramitación ofertas contratos menores y licitaciones Organismos públicos	PDI	Asesorar y apoyar al PDI en los asuntos relacionados con las licitaciones públicas	Satisfacción del usuario mediante encuesta	Mensual	Obtener una puntuación ≥ 4	Responsable: Técnico de OTRI encargado y Directora OTRI

BLOQUE 3. PROYECTOS COLABORATIVOS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Búsqueda, análisis y difusión de oportunidades públicas y privadas de financiación y apoyo en la elaboración y presentación de propuestas	Comunidad Investigadora Entorno productivo/ administrativo, público y privado. Organismos y entidades financiadoras	Difundir, fomentar y asesorar la preparación de propuestas con participación de Unizar	Satisfacción del usuario mediante encuesta	Trimestral	Obtener una puntuación $\geq 3,5$	Responsables: Técnico, gestores y Directora OTRI

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión integral del proyecto a nivel económico administrativo y justificación y cierre	Comunidad Investigadora	Asesorar, ejecutar y justificar a nivel económico los proyectos concedidos	Satisfacción del usuario mediante encuesta	Anual	Obtener una puntuación $\geq 3,5$	Responsables: Técnico Superior, Técnico gestión colaborativa, gestores Técnico de Justificaciones

BLOQUE 4. MARKETING

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Análisis personalizado de demandas de externas de transferencia de conocimiento	PDI, Empresas y entidades	Responder con agilidad a las demandas de investigación o innovación	% de Demandas trabajadas en un plazo inferior a un mes	ANUAL	90%	Responsable: Directora OTRI
Difusión de la actividad de transferencia de UNIZAR: jornadas, webinar, redes sociales	Comunidad Universitaria y Empresas	Mantener un Plan de eventos propios (Triple Hélice, Cátedras) y organizados por terceros (CEO, IAF, ADEA), y difusión en redes sociales	% de Actividades de difusión realizadas/Tweets realizados	ANUAL	2 actividades de difusión anuales / 100 tweets anuales	Responsable: Técnico Relaciones con la empresa

BLOQUE 5. EMPRENDIMIENTO Y CREACIÓN DE EMPRESAS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Promover el espíritu emprendedor en UNIZAR.	PDI / PAS Estudiantes	Inculcar el emprendimiento en la comunidad universitaria	Número de Jornadas de difusión realizadas	Anual	2 jornadas/año	Responsable: Gestor emprendimiento
Diseñar e impartir programas de emprendimiento	PDI / PAS Estudiantes	Formar en emprendimiento a los miembros de la comunidad universitaria	Número de programas de emprendimiento lanzados	Anual	2 programas/año	Responsable: Gestor emprendimiento Y Directora OTRI
Asesorar en la creación de empresas	PDI / PAS Estudiantes	Crear empresas	Número de empresas creadas al año	Anual	2 empresas/año	Responsable: Gestor emprendimiento y Directora OTRI

BLOQUE 6. GESTIÓN DEL CEMINEM

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Fomento y Gestión del Centro Mixto de Investigación con Empresas (CEMINEM) en los laboratorios con empresas	PDI/ Empresas	Mantener un alto índice de ocupación de los laboratorios	Porcentaje laboratorios ocupados	Trimestral	70%	Responsable: Técnico Relaciones con la empresa y Directora OTRI
Fomento y Gestión del Centro Mixto de Investigación con Empresas (CEMINEM) en la incubadora de nuestras spinup.	PDI, PAS, Estudiantes	Mantener un alto índice de ocupación de la incubadora	Porcentaje incubadoras ocupadas	Trimestral	70%	Responsable: Gestor emprendimiento y Directora OTRI

BLOQUE 7. VALORIZACIÓN Y PROTECCIÓN DE RESULTADOS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Identificar, asesorar y evaluar los resultados de investigación generada por la comunidad universitaria	PDI PAS Estudiantes	Realizar informes de evaluación para presentarlos a la Comisión de Invenciones	% de informes de evaluación sometidos a la Comisión de Invenciones	Semestral	70%	Responsable: Técnico Superior y Gestores
Redacción y negociación de contratos de licencia de invenciones.	PDI PAS Estudiantes	Proponer, redactar y negociar acuerdos de licencia con empresas para desarrollar y comercializar los resultados de investigación de Unizar	Satisfacción global de la gestión.	Semestral	Obtener una puntuación > o = 3,5	Responsable: Técnico Superior, Gestores y Directora OTRI

BLOQUE 8. CÁTEDRAS INSTITUCIONALES Y DE EMPRESA

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Fomento y difusión de las Cátedras institucionales y de empresa	Comunidad Universitaria Instituciones y Empresas	Difundir noticias y convocatorias en el plazo máximo de cinco días laborables	Número de noticias publicadas i-Unizar	Mensual	>4 noticias/mes	Responsable: Té. de Cátedras
			Número de tweets	Semanal	>2 tweets/semana	Responsable: Técnico de Cátedras
			Número de Boletín de Cátedras publicados	Semanal	1 boletín/semana	Responsable: Técnico de Cátedras
Gestión administrativa y económica de las Cátedras	Comunidad Universitaria Instituciones y Empresas	Gestión de los pagos de las Cátedras en un plazo de 20 días naturales siguientes a su fecha de registro	Porcentaje de documentos de gasto tramitados para su pago en el plazo establecido	Mensual	60%	Responsable: Técnico de Cátedras

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- a) Reuniones de presentación al personal de OTRI.
- b) Publicación en web.
- c) Comunicaciones por email al personal implicado.
- d) Boletín Unizar.

2. Comunicación externa

- a) Página web del servicio/unidad y de Unizar.
- b) Correo electrónico a principales usuarios (envío de trípticos), en particular a los Clúster a los que pertenecemos, Organizaciones Empresariales y Cámara de Comercio de Zaragoza, Huesca y Teruel.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos se analizarán las causas para intentar revisarlo, subsanarlo o redefinirlo.

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

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>).
- A través del email de la Directora Técnica de OTRI: dirotri@unizar.es
- A través del teléfono de OTRI (976762932)

Una vez analizadas las sugerencias, quejas o reclamaciones, la directora o administradora de OTRI se pondrá en contacto con el usuario por el medio que este haya indicado en el plazo máximo de quince días hábiles, para informarle de las causas que han provocado el incumplimiento y en caso de ser posible, aportarle una solución.

Todas las sugerencias serán analizadas para una mejora continua de los servicios prestados.

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://zagan.unizar.es/collection/bouz>