



ÍNDICE

I. CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.....	203
II. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PABLO SERRANO	217
III. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PEDRO CERBUNA	229
IV. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO RAMÓN ACÍN DE HUESCA.....	236
V. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	245
VI. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR.....	262
VII. CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN.....	282
VIII. CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.....	288
IX. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA. SECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE Y TÍTULOS.....	298
X. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA. SECCIÓN DE GRADO Y MÁSTER...309	
XI. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	319
XII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PATRIMONIO, COMPRAS Y CONTRATACIÓN	341
XIII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES	352
XIV. CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA.....	358
XV. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. CAMPUS DE HUESCA.....	368
XVI. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. CAMPUS DE TERUEL.....	382
XVII. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y RACIONALIZACIÓN.....	397

El Plan de Calidad de la Gerencia 2013-2015 establece como objetivo general “avanzar en una organización eficiente”. Para avanzar en esa dirección el Plan incluye, entre otras, acciones concretas como:

- establecer una metodología única y mecanismos básicos para la elaboración de cartas de servicios en la unidades
- elaborar cartas de servicios en unidades y servicios

En ese contexto, 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 primeras cartas elaboradas conforme la guía previamente aprobada, por los diferentes grupos de trabajo constituidos al efecto y que han sido aprobadas por el Comité de Calidad de la Gerencia y el Consejo de Dirección de la Universidad.

Las cartas aprobadas hasta la fecha son:

- BUZ (Biblioteca de la Universidad de Zaragoza)
- CMU Pablo Serrano
- CMU Pedro Cerbuna
- CMU Ramón Acín
- EINA (Escuela de Ingeniería y Arquitectura)
- Escuela Politécnica Superior
- Gabinete de Imagen y Comunicación
- ICE (Instituto de Ciencias de la Educación)
- Servicio de Planificación Académica. Sección de Formación Permanente y Títulos
- Servicio de Planificación Académica. Sección de Grado y Máster
- Servicio de Mantenimiento
- Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
- Servicio de Publicaciones
- UEZ (Universidad de la Experiencia)
- Unidad Administrativa. Campus de Huesca
- Unidad Administrativa. Campus de Teruel
- Unidad de Calidad y Racionalización

I. CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La biblioteca universitaria ha sido recientemente definida por REBIUN(1) como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/Institución en su conjunto. La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institucionales, realizando las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.”

En el caso de la Universidad de Zaragoza, cuenta, como la propia universidad, con una estructura distribuida en 19 bibliotecas de centro y campus, además de la Dirección y los servicios centrales, y de una serie de bibliotecas adscritas por convenio con otras instituciones.

La Biblioteca ha sido pionera en la Universidad de Zaragoza en aplicar una metodología de gestión basada en la mejora continua; de ahí el proceso inicial de autoevaluación, iniciado en 2004 cuyas consecuencias han sido: el primer Plan de Acciones de Mejora y los sucesivos planes estratégicos (2); la obtención de certificaciones de calidad, inicialmente el sello ISO 9001 en la Biblioteca Hypatia de Alejandría en 2006, seguido del Sello EFQM 400+ para toda la Biblioteca en 2011, renovado en 2013. Asimismo, desde 2012 pertenece al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), convirtiéndose en 2013 en una de las organizaciones fundadoras del Sello de Excelencia Aragón Empresa.

La primera carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) se elaboró en 2005, en el marco del Plan Estratégico de Gerencia: estrategia 2.2.1: Elaboración de cartas de servicio. En 2008 fue revisada tanto para introducir mejoras en los compromisos de calidad como para adaptarla a la, entonces, recién publicada Norma UNE 93200:2008, Carta de Servicios. Requisitos, sobre la que se basa la presente Carta de Servicios, que surge del Plan de Calidad de la Gerencia, Acción 4.2.1. Elaborar cartas de servicios en unidades y servicios.

1 Definición aprobada en la XXI Asamblea de REBIUN, Zaragoza, noviembre, 2013

2 Actualmente en vigor el II Plan Estratégico, 2013-2016.

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

El lema adoptado para el actual Plan Estratégico de la BUZ, “Una red a tu servicio”, sintetiza las ideas que subyacen en la Misión y Visión de la Biblioteca, al subrayar su carácter unitario y, a su vez, distribuido, así como las ideas de colaboración y de un servicio que atiende a cada colectivo de la comunidad servida de una manera individualizada, en función de sus necesidades y demandas.

2.1. Misión

El Artículo 188 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza señala como misión de la Biblioteca “la conservación, el incremento, el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. La Biblioteca gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación.”

2.2. Objetivos

La red de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza garantiza un servicio de calidad en todos los ámbitos de actividad universitaria, lo que se condensa en los siguientes objetivos estratégicos:

- I. Atender las demandas de todos los usuarios y estudiar sus necesidades, a fin de identificar los posibles cambios en sus expectativas.
- II. Reconocer la formación como actividad nuclear de la Biblioteca y como eje del desarrollo profesional.
- III. Desarrollar herramientas y procedimientos que permitan la plena incorporación de colecciones y servicios digitales a la Biblioteca.

IV. Aprovechar la experiencia y conocimientos acumulados en la Biblioteca, impulsando un marco organizativo más abierto y flexible.

Para ello, la Biblioteca se hace portadora de los valores específicos que son propios de las bibliotecas y de la profesión bibliotecaria en el mundo actual, que pueden resumirse en:

- I. Orientación al usuario, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.
- II. Compromiso con la mejora continuada como método de lograr unos servicios de calidad.
- III. Cooperación, coordinación y trabajo en equipo como herramientas para lograr más cohesión y alcance.
- IV. Apuesta por el desarrollo sostenible como medio para alcanzar una mayor eficiencia y eficacia, dentro de un criterio de responsabilidad social y respeto al medio ambiente.
- V. Gestión y aplicación de la innovación en la búsqueda de mejor servicio.
- VI. Formación permanente que garantice la competencia profesional y una mayor capacidad de respuesta a los retos y necesidades actuales.

3. Datos identificativos de la BUZ

- La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), es un servicio universitario adscrito al Vicerrectorado de Política Científica.
- El Director de la BUZ, Ramón Abad es el responsable de este servicio.
- Estructura:
 - Servicios Centrales: coordinan los procesos y servicios de las bibliotecas. También ofrecen algunos servicios directamente a los usuarios.
 - Bibliotecas de Centros: proporcionan servicios directamente a los usuarios.
 - Bibliotecas adscritas por convenio: Biblioteca CAI-Universidad, Centro de Documentación Europea (CDE).
- El Comité de calidad de la BUZ (buz.calidad@unizar.es) gestiona el sistema de calidad de la biblioteca, basado en el modelo de excelencia EFQM, e impulsa la mejora continua.
- Comisiones:
 - Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza
 - Comisión Técnica
 - Comisiones de usuarios de los centros
- Normativa específica de la BUZ: véase apartado 7 Normativa reguladora.
- Subcomisiones y grupos de trabajo para el desarrollo de líneas estratégicas y acciones de mejora.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

- a) Direcciones, teléfonos, planos y medios de transporte públicos.

SERVICIOS CENTRALES	
Campus Plaza Paraíso. Edificio Paraninfo Plaza Basilio Paraíso, 4. 50005-Zaragoza	
Dirección de la BUZ	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=31 Tel. (+34) 876 554734 - buz@unizar.es
Coordinación de Calidad	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=31 Tel. (+34) 876 554719 buz.calidad@unizar.es
Unidad de Gestión de Servicios (Suscripciones)	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=30 Tel. (+34) 876 554716 buzpp@unizar.es

SERVICIOS CENTRALES	
Campus Plaza Paraíso. Edificio Paraninfo Plaza Basilio Paraíso, 4. 50005-Zaragoza	
Unidad de Procesos y Automatización	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=29 Tel. (+34) 976 762211 - auto.buz@unizar.es
Unidad de Gestión de la Información Científica	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=28 Tel. (+34) 976 761331- cdc@unizar.es
Centro de Documentación Europea	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=10 (+34) Tel. 976 761486- - deurop@unizar.es
Biblioteca General	http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=16 Tel. (+34) 876 554704 - bibgral@unizar.es
Ubicación provisional de las colecciones (hasta su traslado definitivo al Paraninfo): Campus Plaza San Francisco. Biblioteca María Moliner. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761 854	
Biblioteca CAI-Universidad Campus Plaza San Francisco. C/Serrano Sanz, 10-12. 50009 Zaragoza. http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=33 Tel. (+34) 876 553621 bibcaiuz@unizar.es	

BIBLIOTECAS DE CENTRO	
ZARAGOZA	
Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud) http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=18	Campus Plaza San Francisco C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554450 bibeucs@unizar.es
Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina) http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=13	Campus Plaza San Francisco Aulario B (Biblioteca) C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554468 biblmed@unizar.es
	Campus Plaza San Francisco Aulario A (Hemeroteca) C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554427 biblmed@unizar.es

BIBLIOTECAS DE CENTRO	
Biblioteca de la Facultad de Ciencias http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=19	Campus Plaza San Francisco Edificio D (Física y Química) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762028 bibcienz@unizar.es
	Campus Plaza San Francisco Edificio C (Geológicas) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 551060 biblogeo@unizar.es
	Campus Plaza San Francisco Edificio B (Matemáticas) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553265 circu340@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=20	Campus Plaza San Francisco C/ Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554515 bibsociz@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Derecho http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=12	Campus Plaza San Francisco C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553633 bibdere@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa "Ignacio Jordán de Asso" Campus Paraíso http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=11 Campus Río Ebro http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=21	Campus Plaza Paraíso Pº Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554605 circu560@unizar.es
	Campus Río Ebro. Edificio Lorenzo Normante. C/ María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762 699 bibemp@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Educación http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=26	Campus Plaza San Francisco C/ San Juan Bosco, 7. 50009 Zaragoza.* Tel. (+34) 876 553391. bibeducz@unizar.es *Próximo traslado a Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

BIBLIOTECAS DE CENTRO	
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras "María Moliner" http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=27	Campus Plaza San Francisco C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762676 bibfiloz@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Veterinaria http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=14	Campus de Veterinaria Avda. Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554180 bibvetez@unizar.es
Biblioteca de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA) "Hypatia de Alejandría" http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=9	Campus Río Ebro. Edificio Betancourt C/ María de Luna, 5. 50018 Zaragoza. Tel. (+34) 876 555256 hypatia@unizar.es
Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas http://culm.unizar.es/biblioteca	Campus Plaza San Francisco Edificio Interfacultades, 6ª planta C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 761032
HUESCA	
Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=15	Campus de Huesca Ctra. Cuarte, s/n. 22071 Huesca. Tel. (+34) 974 239307 bibepsh@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=24	Campus de Huesca C/ Valentín Carderera, 4. 22003 Huesca. Tel. (+34) 974 239353 bibfche@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=22	Campus de Huesca Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca. Tel. (+34) 974 239397 bibfsd@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=23	Campus de Huesca Plaza Constitución, s/n. 22001 Huesca. Tel. (+34) 974 239374 bibfegp@unizar.es
TERUEL	
Biblioteca del Campus de Teruel http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=25	Campus de Teruel Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel. Tel. (+34) 978 618109 biteruel@unizar.es

b) Horarios:

Con carácter general, las bibliotecas de centro y la Biblioteca General abren al público con el siguiente horario:

- Periodo lectivo: Lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h, ininterrumpidamente
- Las Unidades y Servicios ubicados en el edificio Paraninfo abren de 8:15 a 15:00 h
- Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.

Horarios especiales: Las bibliotecas María Moliner (Filosofía y Letras) y la Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa. Campus Paraíso (Ignacio Jordán de Asso) cierran a las 21:30

5. Relación de los servicios prestados en la BUZ

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DOCENCIA, EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

Ofrece el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación.

Medios para la prestación del servicio:

- Presencial dentro de los horarios establecidos
- Salas de lectura de las bibliotecas
- Salas de trabajo en grupo previa reserva (información en la web)
- Cabinas de investigación
- Uso de equipamiento informático disponible en las bibliotecas de la BUZ
- Red WIFI
- Medios reprográficos

COMUNICACIÓN

Ofrece información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, y canaliza las opiniones y demandas de los usuarios.

Medios para la prestación del servicio:

- Listas de distribución (correo-e)
- Redes sociales
- Página web (Sección Noticias, guías, tutoriales...)
- Sugerencias
- Medios de comunicación, tanto internos como externos

GESTIÓN DE LA COLECCIÓN: BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Proporciona la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones a través de una herramienta que permite interactuar con el catálogo de la BUZ.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Base de Datos de Bibliografía Recomendada (BR), en interacción con el Catálogo de la BUZ
- Formulario electrónico

GESTIÓN DE LA COLECCIÓN: RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Forma y mantiene colecciones de alto valor científico para la labor investigadora, y proporciona servicios de apoyo a la gestión de la investigación.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Comunicación directa con los usuarios
- Comisiones de usuarios
- Desideratas
- "Portal del investigador" en la página web

ACCESO AL DOCUMENTO (Préstamo interbibliotecario y fotodocumentación).

Facilita el acceso a los documentos (originales o copias) necesarios para la docencia y la investigación que la

Biblioteca no posee en su colección.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Formulario electrónico
- Directamente en las bibliotecas de las Facultades de Medicina, Ciencias de la Salud, Ciencias Humanas y de la Educación, Derecho y Filosofía y Letras*

* Sólo préstamo de originales

REFERENCIA GENERAL Y ESPECIALIZADA

Da respuesta a las consultas de información general y especializada de forma presencial, por teléfono o electrónica.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- De forma presencial en las bibliotecas de cada Centro
- En la página Web de la BUZ mediante: "Mostrador de Ayuda" <http://biblioteca.unizar.es/mostrador>
- Teléfono, correo-e

FORMACIÓN DE USUARIOS. FORMACIÓN BAJO DEMANDA

Se ofrece formación en respuesta a la demanda de un grupo de usuarios específico para dar a conocer los servicios y recursos de la biblioteca, y proporcionar a los usuarios autonomía para buscar, gestionar y utilizar la información, mediante habilidades y competencias informacionales.

Canal de solicitud:

- A través de un formulario electrónico en la página web de la BUZ
- Personalmente, en las bibliotecas de centro de la BUZ

Medios para la prestación del servicio:

- Cursos presenciales
- Cursos virtuales
- Tutoriales

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES

Se ofrece formación en competencias y habilidades para el acceso y uso de la información integrada en los programas académicos docentes de grado, máster y doctorado como una competencia transversal.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Matriculación directa en las enseñanzas correspondientes de grado, máster y doctorado
- Medios tecnológicos: plataforma del Anillo Digital Docente, página web de la BUZ, infraestructuras e instalaciones de los Centros de la UZ y materiales multimedia preparados por el personal de la BUZ

CONSULTA EN SALA

Posibilita la consulta en las dependencias de la biblioteca de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Fondos en libre acceso: el usuario dispone libremente del documento
- Fondos de depósito cerrado: a través del mostrador de préstamo
- Recursos electrónicos: a través de ordenadores u otros dispositivos electrónicos

USO DE COLECCIONES. PRÉSTAMO

Permite un servicio ágil de préstamo con recepción y devolución de documentos de la BUZ en cualquiera de sus bibliotecas, y también ofrece servicios personalizados online a través de "Mi cuenta de Usuario" (renovaciones, reservas, historial de préstamos).

Canal de solicitud

- Presencial, en los mostradores de préstamo
- Por teléfono, únicamente las reservas y renovaciones
- Online a través de Mi cuenta de usuario

Medios para la prestación del servicio:

- Catálogo Roble (Millennium circulación)
- Cuenta de usuario (en la página web de la BUZ)

CONSULTA DE COLECCIONES: ACCESO ONLINE

Ofrece y facilita herramientas para el acceso, a través de Internet, a los recursos y servicios electrónicos, tanto propios como suscritos por la BUZ.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Desde cualquier ordenador con conexión a Internet se ofrece el acceso a los recursos y a la página web de la BUZ.
- Para recursos contratados por la Universidad es necesaria la identificación como miembro de la Comunidad Universitaria.

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

Derechos (art. 39 del Reglamento de la BUZ)

- Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.
- Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación.
- Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Estar informados de las novedades y cambios que se produzcan en la Biblioteca en aquellos asuntos que les afecten.
- Tener garantizada la privacidad de los datos personales proporcionados para la obtención del carné de usuario así como del uso que hagan de las colecciones y servicios de la Biblioteca.
- Participar activamente en los asuntos relacionados con la Biblioteca a través de los canales institucionales disponibles al efecto.

Deberes (art. 40 del Reglamento de la BUZ):

- Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los fondos bibliográficos y documentales de la Biblioteca, utilizándolos para los fines que le son propios.
- Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo del servicio y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones, colecciones y servicios de la Biblioteca.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y licencias de uso de los recursos disponibles.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan.

Normas de carácter general

Ámbito estatal

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo de la ley.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas, y Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, que desarrolla la ley.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la ciencia, la tecnología y la innovación.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, que regula conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por la Ley 23/2006, de 7 de julio.

Ámbito autonómico

- Ley 8/1986, de 19 de diciembre, de Bibliotecas de Aragón.
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, de Patrimonio cultural de Aragón.
- Orden de 7 de octubre de 2010 por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios públicos (Departamento de Presidencia, BOA 27 octubre 2010, núm. 210).

Normas propias de la UZ

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por Decreto 27/2011, de 8 de febrero.
- Acuerdo de la Comisión de Doctorado de 11 de mayo de 2005, para facilitar el acceso a las tesis doctorales leídas en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento del Archivo Universitario.
- Acuerdo de 4 de julio de 2007, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Zaragoza.
- Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los Trabajos Fin de Grado y de Fin de Máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 29 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, sobre el acceso abierto al conocimiento (BOUZ 4-13, 9 de mayo).

Normativa específica de la BUZ

- Normativa de Préstamo de la BUZ aprobada en noviembre de 2007, y modificada en octubre de 2012 (última corrección).
- Normas de uso del Fondo Antiguo de la BUZ, aprobadas en Comisión Técnica de la BUZ, en febrero de 2011.

8. Formas de participación del usuario

- Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones (véase apartado V)
- Mostrador de Ayuda (<http://biblioteca.unizar.es/mostrador/>)
- Encuestas de satisfacción
- Comisiones de Usuarios
- Comisión de la BUZ
- Redes sociales y otras herramientas 2.0

Durante la vigencia de la Carta de servicios puede participar por correo electrónico enviando sus sugerencias a buz.calidad@unizar.es

9. Fecha de entrada en vigor

Fecha de publicación en el BOUZ

Vigencia: se revisarán mínimo cada dos años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el informe de resultados.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación	Comunidad Universitaria Usuarios autorizados	Proporcionar los espacios y equipamientos necesarios para satisfacer la demanda.	Satisfacción de los usuarios con las infraestructuras y equipamientos de las bibliotecas de la BUZ	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5 en equipamientos e infraestructuras BUZ	Compromisos compartidos con el Centro
		Proporcionar información actualizada de los equipamientos disponibles en cada una de las bibliotecas.	Cumplimiento de la actualización de la información	Anual	100 % de actualización de la información	
Comunicación	Comunidad universitaria Sociedad en general	Informar puntualmente a los usuarios de las novedades, actividades, recursos de la biblioteca	Porcentaje de actividades externas organizadas por la BUZ que han sido recogidas en los medios	Anual		
		Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales, facilitando el feedback constante de los usuarios	Índice de impacto de la BUZ en las redes sociales	Anual		
		Aumentar el número de asistentes / participantes en las actividades culturales y de extensión bibliotecaria en general organizadas por la BUZ	Media anual de asistentes a las actividades organizadas por la BUZ por actividad	Anual		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de la colección: bibliografía recomendada (BR)	Estudiantes PDI UZ	Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada para todas sus asignaturas.	Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible en la base de datos de BR	Anual	95%	
			Porcentaje de la bibliografía básica recomendada adquirida y disponible en la BUZ	Anual	90%	Compromiso compartido con el Centro
Gestión de la colección: recursos para la investigación	PDI UZ Estudiantes máster UZ Estudiantes doctorado UZ	Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso. Actualización sistemática de la información en el Portal del investigador	Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI, estudiantes de máster y doctorado.	Bienal	Grado de satisfacción de 3,5 sobre 5	Ampliar la encuesta PDI a los másteres y cursos doctorado
			Grado de utilidad del Portal	Mensual	80% lo considera útil	
Acceso al documento	PDI UZ Investigadores UZ	Gestionar las peticiones del PDI en un plazo no superior a 24h a contar desde el momento de la solicitud* *sin contar festivos o cierres vacacionales	Porcentaje de peticiones del PDI tramitadas dentro del plazo de 24h	Anual	100 % solicitudes tramitadas	
			Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio.	Porcentaje de peticiones satisfechas	Anual	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Referencia general y especializada	Comunidad universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ)	Responder en un máximo de 3 días hábiles a las consultas generales y especializadas.	Porcentaje de consultas respondidas en tres días máximo	Mensual	100% respondidas antes de tres días	
		Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas	Índice de satisfacción con las respuestas a las consultas especializadas.	Mensual	90% de usuarios con porcentaje satisfacción igual o superior a 4 (sobre 5)	
Formación de usuarios. Formación bajo demanda	Comunidad Universitaria	Elaborar un catálogo de cursos para ofrecer a demanda	Actualización anual del catálogo de cursos	Anual	100% de actualización	
		Cubrir la demanda en los niveles básico y especializado	Grado de satisfacción de los asistentes con los cursos recibidos	Anual	Grado de satisfacción de 4 sobre 5	
Formación en competencias informacionales	Estudiantes de Grado Estudiantes de Máster Estudiantes de Doctorado	Implantar la formación en CI en todas las enseñanzas de grado, máster y doctorado	Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CI por enseñanzas	Anual	-90 % de estudiantes matriculados (cursos de CI nivel básico de grado) -Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos CI de los estudiantes de doctorado	
		Actualizar los contenidos de los cursos CI y desarrollarlos con un diseño interactivo.	Nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizado los cursos CI por enseñanzas		Grado de satisfacción de 4 sobre 5	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Consulta en sala	Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ)	Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca durante los horarios de apertura.	Porcentaje de incidencias sobre "documentos no encontrados" respondidas en un plazo máximo de tres días	Semestral	100% de respuestas antes de 3 días	
Uso de colecciones. Préstamo	Comunidad universitaria Usuarios autorizados	Facilitar servicios personalizados online del préstamo.	Porcentaje de auto reservas y auto renovaciones / total de reservas y renovaciones	Semestral	55% autor renovaciones 80% auto reservas	
		Garantizar la recepción de los documentos solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 4 días hábiles, siempre que estén disponibles.	Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes	Semestral	90% de documentos de préstamos intercentros recibidos antes de 4 días	
Consulta colecciones: acceso online	Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ)	Garantizar el acceso y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ	Porcentaje de tiempo de funcionamiento óptimo	Trimestral	99% de funcionamiento óptimo	
			Porcentaje de incidencias respondidas antes de tres días	Trimestral	98% de respuestas en plazo	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han de establecer los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

- Elaboración del borrador por el grupo de trabajo de Carta de Servicios y presentación al Comité de Calidad.
- Presentación y debate del borrador en Comisión Técnica de la Biblioteca de la UZ para su análisis (junio 2014)
- Reuniones en las bibliotecas de Centros para su presentación y posterior debate.
- Última revisión del borrador por el Grupo de la Carta de Servicios BUZ, para incorporar posibles cambios. Este borrador se enviará al Grupo para la Carta de Servicio UZ para su aprobación por el Comité de Calidad de la Gerencia
- Una vez aprobado el documento, con el visto bueno del Consejo de Dirección, y publicado en el BOUZ, la carta de servicios es difundida a todo el personal a través de las listas institucionales
- Disponible en la Intranet

2. Comunicación externa

- Material de divulgación (trípticos u otros)
- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar"
- Página web
- Blog "TiraBuzón"
- Redes sociales

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

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

Además, en la BUZ contamos con los siguientes mecanismos de garantía de calidad:

- Evaluación según el modelo EFQM
- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Quejas y felicitaciones registradas
- Seguimiento de los compromisos de la carta de servicios (Informe anual en la memoria de calidad de la BUZ)
- Programación anual de objetivos según el Plan Estratégico de la BUZ

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

En <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas> puede encontrar el impreso y el enlace al formulario de la sede electrónica de la UZ:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/Qys_LigeroAction.action

Además, la Biblioteca cuenta los siguientes canales de comunicación en los que los usuarios pueden dejarnos sus opiniones y comentarios:

- Buzones físicos en todas las bibliotecas
- Formulario impreso en todos los mostradores de las Bibliotecas y de los Centros
- Cualquier medio escrito

El plazo máximo de respuesta es de siete días hábiles (indicador de calidad: 100 % de respuestas en dicho plazo).

Se llevará un seguimiento de las acciones emprendidas a raíz de las sugerencias que signifiquen una mejora para la BUZ y éstas se difundirán a través de la memoria anual.

II. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PABLO SERRANO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

El Colegio Mayor Pablo Serrano de Teruel, mediante esta carta de servicios, pretende dar a conocer a sus usuarios información sobre sus fines y sobre el modo en que, con su colaboración, pueden obtener una mayor calidad en los servicios prestados.

2. Objetivos y fines del centro prestador de los servicios objeto de la carta

Proporcionar un alojamiento digno y en condiciones adecuadas, para facilitar el aprovechamiento académico, cultural y deportivo.

Fomentar los principios de libertad, justicia, igualdad, respeto y convivencia.

Promover la participación de todos los residentes.

Convertirse mediante sus actividades en un foco de irradiación cultural a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

2.1. Misión

La misión del Colegio Mayor Pablo Serrano es prestar servicio de alojamiento y restauración a la comunidad universitaria y a personal relacionado con la Universidad de Zaragoza, así como gestionar los espacios comunes, para fines docentes y culturales de la sociedad.

2.2. Visión

Ser un referente para el personal universitario, ofreciendo la máxima calidad de los servicios prestados y de formación complementaria, para alcanzar el pleno desarrollo personal.

3. Datos identificativos del centro

a) Denominación del Centro: Colegio Mayor Pablo Serrano

b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, es la Administradora del centro, Araceli Martín Andrés.

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

Dirección postal

Calle: Atarazana, nº 6

Código Postal: 44003

Población: Teruel

Direcciones de acceso

-acceso peatonal, calle Atarazana, nº 6

-acceso parking, calle Leocadio Brun, nº 6

Dirección e-mail: cmuserra@unizar.es

Páginas web

cmps.unizar.es

<http://www.unizar.es/vida-universitaria/colegios-mayores>

Teléfonos

Administración, +34 978618131

Conserjería, +34 978618133

Fax +34 978618134

Horarios

Horario de atención al público:

Conserjería-Recepción

Servicio permanente durante las 24 horas del día

Administración

Días laborables: De 9:00 a 14:00 horas

Horarios de prestación de servicios:

. Servicio de comedor durante el curso académico

De lunes a viernes:

Desayuno de 7:30 a 9:15

Comida de 13:30 a 15:30

Cena de 21:00 a 22:30

Fines de semana y festivos

Desayuno de 9:00 a 10:15

Comida de 14:00 a 15:30

Cena de 21:30 a 22:30, excepto sábado que consistirá en picnic

. Servicio de cafetería

De lunes a viernes, de 8:00 a 16:00

. Sala de informática:

De 8:15 a 24:00 hs.

. Lavandería:

De 8:00 a 24:00 hs.

. Préstamos y materiales:

De 9:00 a 21:00 hs.

Horarios de acceso

Visitas:

De 10:00 a 24:00 hs.

Apertura puertas de habitación por olvido de tarjeta (en las condiciones y horarios regulados en la Normativa interna del Centro)

Forma de acceso y medios de transporte

Autobús:

Consultar horarios en la web de la estación (<http://www.estacionbus-teruel.com/>):

Conexión diaria con Valencia - Zaragoza - Madrid - Tarragona - Barcelona - Castellón - Alicante - Murcia - Cartagena - Cuenca - Gandía - Benidorm - Torreblanca – Alcañiz

Formas de desplazamiento en la ciudad:

* Autobús urbano:

Línea 1, dirección Carretera Alcañiz - Universidad (frecuencia de Lunes a Sábado a medio día de 15 minutos. Sábados tarde y festivos de 30 minutos)

Línea 3, dirección Carretera Alcañiz – Universidad (Línea de funcionamiento de Lunes a Sábado medio día, excepto festivos)

Línea 6, dirección Carretera Alcañiz – Cruce Calle Universidad (Línea de funcionamiento de Lunes a Domingo, incluido festivos)

Línea F, dirección Carretera Alcañiz – Universidad (Línea de funcionamiento Sábados, Domingos y Festivos)

* Peatonal:

Dirección carretera Alcañiz, tiempo aproximado 15-20 minutos.

Tren:

Conexión con Valencia y Zaragoza.

Consultar horarios y tarifas en RENFE (<http://www.renfe.com/>)

Formas de desplazamiento en la ciudad:

* Autobús urbano:

Línea 2, dirección estación de autobuses (Línea de funcionamiento de Lunes a Sábado medio día, excepto festivos) y transbordo con Líneas 1, 3, 6 y F.

Línea F, dirección Carretera Alcañiz – Universidad (Línea de funcionamiento Sábados, Domingos y Festivos)

* Desde la estación de tren puede acceder por el Monumento de la Escalinata al Pº del Óvalo y allí tomar la Líneas 1, 3 o 6 (recorrido largo).

* Ir caminando desde la estación de tren a la parada de autobús "Ronda de Ambeles" (enfrente Plaza Domingo Gascón), y allí puede tomar las Líneas 1, 3 o 6 (recorrido corto).

* Peatonal:

Tiempo aproximado 25-30 minutos.

Acceder al Paseo del Ovalo por el Monumento de la Escalinata (ascensor a disposición de los usuarios)

Gira ligeramente a la derecha hacia la Calle Nueva
 Cruza la Plaza Carlos Castel
 Continúa por Calle Joaquín Costa
 Cruza la Plaza Domingo Gascón.
 En la rotonda seguir dirección Ctra. Alcañiz
 En la rotonda, toma la tercera salida en dirección Calle Atarazana
 Gira a la derecha continuando en calle Atarazana (entre UNED y Edificio Vicerrectorado UZ)

Carretera:

Desde Zaragoza (180 Km) (N330-N234-A23)

Desde Valencia (140 Km) (N234-A23)

Desde Madrid (300 Km) (NII-N211-A23)

Desde Cuenca (145 Km) (N420)

Desde Castellón (140 Km) (N232-N234-A23)

* Acceso parking:

Accediendo desde la A23, tomar la salida Centro (forma más directa de llegar al Colegio Mayor). Nos encontraremos en la primera calle a la derecha (antes de entrar en la 1ª rotonda), tercera puerta izquierda (C/ Leocadio Brun).

Paradas de taxi en los accesos principales de la estación de autobuses y de tren.

Otros datos de interés:

Centro ubicado dentro del recinto universitario, y por tanto facilita el acceso a los servicios que presta el campus turolense.

Servicios

Asesorías: jurídica, psicológica, sexológica y de estudiantes.

Servicio de informática

Servicio de actividades deportivas

Universidad de Verano

Biblioteca universitaria

Reprografía

Idiomas

Servicios anexos al campus

Pistas de atletismo y polideportivo municipal

Conservatorio profesional de música

Piscina

Centros de CEIP y ESO y Escuela de Adultos

UNED

Entidades bancarias próximas

Caja Rural de Teruel (al lado del campus universitario)

Grupo IberCaja

Farmacia

La más cercana está a 2 minutos del colegio mayor, C/ Santa Amalia

Mapa de localización

Planos de ubicación y de acceso



Acceso peatonal. (C/ Atarazana, 6)
Acceso parking. (C/ Leocadio Brun, 6)



Visualización de fotografías:
Página web:
<http://cmps.unizar.es/index2.php?pg=fotos>





5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

Entrega de impresos. Visitas a las instalaciones del centro.

Recepción, clasificación y distribución de documentación (formato electrónico, impreso o fax) que se recibe o se envía desde la unidad.

Atención e información a residentes (telefónico y correo electrónico) y a personal externo (incluyendo a las empresas que prestan servicios).

Actualización de la página web del centro.

Servicios relacionados con la admisión y atención a estudiantes

Elaboración de la Normativa para los procesos de selección de admisión y renovación de plaza, así como proporcionar información de admisión requerida por los órganos de gobierno.

Tramitación, selección y adjudicación de las plazas ofertadas para la admisión de nuevos estudiantes.

Recepción de solicitudes para colegios mayores.

Tramitación de las solicitudes de plaza confirmadas.

Gestión de las solicitudes de colegiales por traslado a colegios mayores de la Universidad.

Tramitación de las solicitudes de anulación de matrícula.

Gestión de la asignación y cambios en tipo de habitación adjudicado.

Tramitación, selección y adjudicación de plazas en el proceso de renovación de plaza de los colegiales residentes.

Gestión de las listas de espera para los alumnos de nuevo ingreso.

Gestión de las plazas reservadas para otros fines del campus universitario (alojamientos diarios y mensuales, plazas para estudiantes extranjeros).

Preparación de entrega de documentación a los usuarios (Normativa interna, prevención de riesgos laborales, seguridad en los centros, observaciones, entrega de material y carnet)

Expedición y entrega al interesado de certificaciones.

Actualización de la aplicación para la gestión de alojamientos y elaboración de listados para la gestión de los servicios prestados.

Gestión de bajas de colegial.

Control de apercibimientos y faltas impuestas a colegiales.

Servicios relacionados con la gestión de alojamiento para residentes e invitados

Tramitar reservas de plaza de personal vinculado a la comunidad universitaria y de personal invitado.

Prestar servicio de manutención a residentes, transeúntes (mediante vale) y a la comunidad universitaria.

Servicios relacionados con la gestión económica.

Previsión de ingresos y gastos de la unidad, así como suministrar información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.

Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado (gastos e ingresos).

Facturación por los servicios prestados a los usuarios (gestión de cobro mediante transferencia bancaria, remesas, datáfono y efectivo).

Recaudación de ingresos por la utilización de diferentes servicios (lavadoras, impresiones y vales para comedor, así como por deterioro de tarjetas y llaves).

Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios para el correcto funcionamiento.
Atención a proveedores.
Inventario de los bienes adquiridos, con cargo al presupuesto asignado, y de carácter inventariable.
Tramitación de las solicitudes de devolución de fianza, depositadas en la confirmación de plaza.
Solicitud para la gestión y explotación del servicio de restauración.
Seguimiento de ejecución de servicios externalizados, así como solicitudes para la prestación de forma extraordinaria.
Tramitación de las convocatorias para Subdirectores del centro: nombramiento y pago.
Gestión de premios por actividades culturales, torneos y eventos festivos.

Servicios relacionados con la gestión de espacios y materiales de apoyo a residentes

Tramitación y autorizaciones para el uso común de las dependencias (Salón de actos, Sala Polivalente, Sala de estudio, Gimnasio y Sala de informática).
Puesta en marcha de equipos audiovisuales del Salón de actos.
Préstamo y control de material a residentes, (deportivo, informático, cultural, herramientas y útiles y ropa de cama).
Clasificación, franqueo y reparto del correo.
Control de accesos y custodia de llaves del edificio, así como del préstamo de las mismas para residentes y personal autorizado.
Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta y recogida de datos de cerraduras.
Venta de vales para servicio de comedor (principalmente a residentes), lavandería e impresiones.
Revisión de habitaciones e instalaciones.
Gestión de incidencias (tramitación de partes por averías o mantenimiento del edificio). Atención a empresas externas para revisión de las instalaciones y/o entrega de materiales.
Control de limpieza para habitaciones de uso ocasional.
Gestión de incidencias de máquinas expendedoras de productos.
Traslado de mobiliario y pequeñas tareas de mantenimiento.
Actualización de información en tabloneros de anuncios.
Custodia de material de residentes y de medicamentos refrigerados.
Asesoramiento de uso de máquinas lavadoras

Servicios relacionados con la gestión de personal

Recepción de partes de baja por enfermedad, y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación.
Participación en órganos colegiados de centro.
Control de jornadas y horarios del PAS: autorización permisos, licencias y vacaciones.

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 de los residentes.
Participación en la coordinación de simulacros de evacuación del edificio.
Revisión de incidencias en partes de seguridad.
Control de alarma de seguridad y apertura de puertas, en caso de emergencia.
Control de material de primeros auxilios y botiquín.
Puesta a punto y revisión de equipos de emergencia.

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

Derechos

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas, bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos por ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir información sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.
- El respeto a la intimidad y la dignidad personal.
- La participación en los órganos de representación y gobierno del CMU, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Colegios Mayores Universitarios.
- La participación en todas las actividades culturales y deportivas que organice el CMU.

Deberes y obligaciones

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblema, así como su debido uso.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, facilitando el estudio y trabajo de los miembros de la comunidad colegial, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobre peso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

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

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.

Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

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.

Normas de carácter académico

Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad por el que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.

Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el calendario para cada curso académico.

Normas de atención al usuario

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano.

Registro

Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Seguridad y prevención de riesgos

Ley Orgánica 17/1992 de 21 de febrero sobre Seguridad ciudadana.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 28/2005 de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre y Real Decreto 1/2007 de 12 de enero.

Real Decreto 3931/2007, de 23 de marzo, Norma básica de autoprotección.

Decreto 865/2003 de 4 de julio sobre Prevención y control de legionelosis.

Normas propias de CC.MM.

Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza aprobado por acuerdo del 21 de diciembre de 2005, de Consejo de Gobierno.

Estatutos y normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobados en Consejo Colegial.

Resolución del vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las Bases generales de admisión y renovación de plazas de colegiales de cada curso, en los CC.MM.UU. de fundación propia de la Universidad de Zaragoza.

8. Formas de participación del usuario

Tanto los Colegiales y residentes como los trabajadores del centro y otros usuarios pueden participar y expresar su opinión a través de:

Consejo Colegial

Asamblea colegial

Comisiones

Subdirección

Partes de seguridad

Comunicación de incidencias en instalaciones y en máquinas expendedoras.

Instancias

Solicitud de reclamaciones, quejas (forma verbal, escrita y correo electrónico)

Petición de espacios

Buzón de sugerencias en Cafetería y a través de las páginas web: cmps.unizar.es (centro)Administración electrónica: <https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

Encuestas

9. Fecha de entrada en vigor

La carta de Servicio del C.M.U. Pablo Serrano surtirá efectos a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad (BOUZ)

La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Actualización página web (gestión de espacios)	Sociedad y comunidad universitaria	Actualizar la información vigente	Diario	Semestral	98%	
Información de tabloneros de anuncios	Residentes-colegiales Otros	Actualización de los tabloneros de anuncios semanalmente	Cumplimiento de la ejecución	Trimestral	95%	
Información y visita instalaciones	Colegiales Residentes Otro personal	Facilitar información de funcionamiento de centro. Turística a personal alojado de otras universidades. Visitas a las instalaciones, cuando sea requerido.	Comienzo de curso académico o estancia	Semestral	98%	
Tramitación reservas de alojamiento	Personal vinculado a la comunidad universitaria Invitados	Respuesta en un plazo de 2 días laborables	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo	Trimestral	99%	
Entrega de certificaciones	Colegiales	Entrega al interesado en un plazo de 2 días laborables	Porcentaje de certificaciones entregadas en plazo	Semestral	99%	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Entrega de factura	Residentes y colegiales	Entrega en 3-4 días después de generar el cobro	Porcentaje de facturas entregadas en plazo	Trimestral	98%	
	Transeúntes Residentes y otros	Entrega personal, según petición Entrega electrónica en plazo de 2 días desde su solicitud	Porcentaje de entrega y envío en plazo	Trimestral	99%	
Pago de facturación (pagos descentralizados)	Proveedores	Un mes desde la recepción de la factura	Porcentaje de pagos efectuados en plazo	Semestral	95%	
Gestión de reparto de correspondencia	Residentes Colegiales	Entrega inmediata en el casillero de correspondencia ordinaria, y certificada en plazo de 1 día	Porcentaje de entregas efectuadas en plazo	Anual	95%	
Gestión de incidencias en instalaciones del edificio	Residentes Colegiales	Distinguir entre: Incidencias menores, plazo 3 días Incidencias mayores, con la mayor celeridad posible (dependiendo si es necesaria la actuación de personal ajeno).	Porcentaje de incidencias resueltas en plazo y estimación de resolución de las incidencias mayores	Trimestral	90-95%	
Cumplimiento de plazos de limpieza	Residentes Colegiales	Servicio de transeúntes, diario Servicio de residentes, semanal (excepto festivos)	Porcentaje de habitaciones limpias en plazo	Trimestral	95%	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se tratará de dar a conocer la carta de servicios del C.M.U. Pablo Serrano a todos aquellos usuarios.

1. Comunicación interna

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable
Colegiales	Comunicación escrita y/o electrónica Web Asamblea-Consejo colegial	Inicio de curso	Dirección
Residentes	Comunicación escrita y/o electrónica Web	Inicio de estancia o confirmación de plaza	Administración
Personal CMU	Comunicación escrita y/o electrónica Web Reunión	Inicio puesta en funcionamiento	Dirección
Otros (invitados, usuarios de instalaciones comunes)	Tablón de anuncios Web Trípticos Cartelería	Puesta en funcionamiento	Conserjería

2. Comunicación externa

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable (en coordinación con gerencia)
Comunidad universitaria	Web Trípticos	Puesta en funcionamiento	Dirección
Sociedad en general	Web	Puesta en funcionamiento	Dirección

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

Mediante el sistema de reclamaciones, quejas y sugerencias los usuarios podrán comunicar al centro su opinión sobre el funcionamiento de los servicios prestados, y que de producirse, se procederá a valorar el incumplimiento, queja o sugerencia planteada, dando respuesta personalizada al usuario.

En la carta de servicios se recogen los compromisos de calidad para verificar el cumplimiento de los mismos, según el indicador establecido para cada uno de ellos.

Por parte del grupo de trabajo se adoptarán las medidas de mejora del compromiso, en caso de queja o incumplimiento reiterado, con el fin de evitar que no se produzca desviación del compromiso.

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

Se puede tramitar electrónicamente accediendo –no es necesaria identificación- en la sede electrónica de la Universidad:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action

Presencial

Cumplimentando el impreso normalizado, facilitado en el centro o descargándolo desde el enlace:

<https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/IMPRESO%20SUGERENCIA-QUEJA.pdf>

El usuario, además, podrá presentar sus sugerencias y quejas a través del Defensor Universitario, contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza:

http://www.unizar.es/defensor_universitario/

Lugar de presentación:

En el centro, en el Registro General de la Universidad u otros registros auxiliares de la UZ y en el Centro de Información Universitaria.

Plazo resolución:

Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al ciudadano de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.

Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable de la unidad entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Centro de Información, para la identificación de la unidad o servicio directamente afectado.

III. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO PEDRO CERBUNA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación así como los derechos de los ciudadanos y usuarios.

Esta carta de servicios es uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza y pone de manifiesto el compromiso que el Colegio Mayor Universitario "Pedro Cerbuna" adquiere con la comunidad universitaria y con el público en general.

2. Objetivos y fines

Misión

El Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna es un servicio de asistencia a la comunidad universitaria que ofrece residencia y otros servicios complementarios, facilitando el estudio y contribuyendo al desarrollo personal, cultural y social.

Visión

Ser un Colegio Mayor de referencia, ofreciendo servicios de calidad orientados a la demanda social, utilizando criterios de responsabilidad, eficacia, eficiencia y transparencia.

3. Datos identificativos

Denominación completa:

Colegio Mayor Universitario Pedro Cerbuna (C.M.U. Pedro Cerbuna)

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

M.^a Pilar Aznar Bordonada, Administradora del Colegio Mayor.

4. Información de contacto



Dirección Postal:

C/ Pedro Cerbuna nº 12.- 50009 Zaragoza (España)

Teléfonos:

Recepción: (+34) 976 76 10 00 ext. 844352

(+34) 976 551750

Dirección: (+34) 976 76 10 00 ext. 844350

Secretaría: (+34) 976 76 10 00 ext. 844351

Correo electrónico

Secretaría: cerbuna@unizar.es

Página web:

<http://cerbuna.unizar.es>

Formas de acceso y medios de transporte

Coordenadas GPS: N 41°38'28.4" W 0°54'06.3"

Acceso en transporte público:

-Línea 1 del tranvía, parada Plaza Emperador Carlos

Información: <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>

-Líneas de autobuses urbanos: línea Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42

Información: <http://www.urbanosdezaragoza.es>

Acceso en coche:

En el 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.

Acceso en bicicleta:

Servicio Bizi Zaragoza.- <https://www.bizizaragoza.com/>

Horarios y lugares de atención al público

-Recepción:

Abierta las 24 horas, excepto periodos no lectivos y vacacionales.

-Secretaría:

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas, excepto periodos vacacionales.

5. Relación de servicios prestados

Estancias durante el curso académico:

Servicio de alojamiento y manutención para estudiantes matriculados en la Universidad de Zaragoza.

Estancias ocasionales para estudiantes, P.D.I. y P.A.S. del ámbito Universitario, así como visitantes de la Universidad.

Residencia en periodo no lectivo:

Alojamiento para estudiantes en fechas de exámenes (julio y septiembre).

Estancias de personal de otras universidades y sus acompañantes.

Congresos Universitarios.

Estancias de grupos vinculados a la Universidad.

Comedor:

Servicio para residentes y colectivo universitario, durante el periodo lectivo, en régimen de autoservicio.

Actividades, destinadas a residentes del colegio Mayor, al colectivo universitario y sociedad en general. A lo largo del curso se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio.

Proyección de películas

Ciclos de conferencias

Teatro

Concursos

Publicaciones

Deportes

Otros incluidos en el servicio de alojamiento

Recepción 24 horas

Servicio de limpieza: Zonas comunes y habitaciones, facilitando la ropa de cama y su lavado con frecuencia concreta.

Mantenimiento de instalaciones.

Lavandería: autoservicio con máquinas lavadoras, secadoras y plancha, con funcionamiento de fichas.

Comunicaciones: telefonía, internet por cable y wifi.

Biblioteca y sala de estudio.

Salas de TV, de informática y multiusos.

Gimnasio e instalaciones deportivas

Aulas para congresos y actividades.

Máquinas expendedoras de alimentos y bebidas calientes y frías.

Cafetería

6. Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos

Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

Acceso a la información pública, archivos y registros.

Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal

Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.

Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

Respetar las normas establecidas y a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.

Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.

Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.

Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.

Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.

Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.

Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que prestamos

Normas de carácter general

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

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

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.

Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

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.

Normas de carácter académico

Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad por el que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.

Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el calendario para cada curso académico.

Normas de atención al usuario

Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano.

Registro

Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Seguridad y prevención de riesgos

Ley Orgánica 17/1992 de 21 de febrero sobre Seguridad ciudadana.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.

Ley 28/2005 de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre y Real Decreto 1/2007 de 12 de enero.

Real Decreto 3931/2007, de 23 de marzo, Norma básica de autoprotección.

Decreto 865/2003 de 4 de julio sobre Prevención y control de legionelosis.

Normas propias de CC.MM.

Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza aprobado por acuerdo del 21 de diciembre de 2005, de Consejo de Gobierno.

Estatutos y normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobados en Consejo Colegial.

Resolución del vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las Bases generales de admisión y renovación de plazas de colegiales de cada curso, en los CC.MM.UU. de fundación propia de la Universidad de Zaragoza.

9. Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia

La carta de Servicio del C.M.U. Pedro Cerbuna surtirá efectos a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad (BOUZ)

La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y también, personas ajenas a ella que estén interesadas en alguno de los procesos o trámites que se llevan a cabo en el Centro.	Resolver las cuestiones planteadas por el cliente, y en caso de no ser competencia de la unidad, orientar al usuario donde pueden atenderle.	% de consultas respondidas en 2 días hábiles	Mensual	Responder el 95 % en plazo de 2 días hábiles
Ampliar, actualizar y mantener la información general de la unidad a través de la Web corporativa de la UZ	Comunidad universitaria y la sociedad en general	Actualizar la Web, al menos, 1 vez por semana	Fecha de actualización de la web	Semanal	Que no haya enlaces rotos o información obsoleta, y aparezca publicada la información con antelación suficiente al evento
Tramitación de las solicitudes de plazas de colegial-residente	Estudiantes con preinscripción en la Universidad de Zaragoza	Que la información básica aparezca publicada en la web, al menos, 1 semana antes del inicio del periodo de preinscripción	Fecha de actualización de la web	Anual	Se considera satisfactorio que este publicado una semana antes de la que comience el periodo
Tramitación de solicitudes de plazas de renovación de colegial residente	Estudiantes matriculados en la UZ, residentes en el Colegio Mayor	Cumplir el calendario de la convocatoria	% de solicitudes presentadas y resueltas en plazo, en referencia con el total del número de renovaciones	Anual	El 98 % de las renovaciones se resuelvan en el plazo establecido

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de informes	Residentes en el C.M.U. con necesidad de justificar su alojamiento, actividades para reconocimiento de créditos u otras necesidades	Expedición de informes en el plazo máximo de 2 días de su solicitud	% de informes emitidos en plazo.	Mensual	Que el 100 % de los informes se entreguen en menos de 48 horas
Limpieza en habitaciones colegiales	Residentes en el C.M.U.	Realizar el cambio de ropa de cama en todas las habitaciones, con una frecuencia máxima de 12 días	N.º de días entre cambios de ropa de cama	Mensual	Se efectúen el 98% de los cambios programados
Gestión de instalaciones	Residentes en el C.M.U.	Ofrecer las instalaciones en las condiciones óptimas	N.º de partes realizados en relación con n.º de revisiones realizadas	Anual	20 % de incidencias al inicio de curso
Incidencia en las instalaciones	Residentes en el C.M.U.	Resolver en un plazo de 3 días laborables	% de incidencias resueltas	Mensual	90 % resueltas en plazo

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Se difunde al personal del Colegio Mayor para que puedan revisar, opinar y hacer las sugerencias que considere oportunas.

Una vez revisada por el grupo de mejora, se remitirá a la Unidad de Calidad para su aprobación, si procede.

2. Comunicación externa

Se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ, y el BOA en su caso, a continuación a través de la página web de la Universidad y mediante el folleto informativo que podrá descargarse desde la misma web

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

Ante el incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios, así como ante las reclamaciones o sugerencias presentadas, serán objeto de estudio, buscando acciones concretas, procediendo a responder en los términos que corresponda, y si procede, incluyendo una disculpa personalizada.

a) En los casos de incumplimiento de los compromisos se adoptarán las medidas correctoras y se ajustarán para evitar futuros incumplimientos.

b) Si se producen reiterados incumplimientos de los compromisos, el grupo que elaboró la carta de servicios estudiará el indicador y determinará su modificación en los términos que permitan su cumplimiento.

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

El procedimiento "Sugerencias y Quejas", permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta el Colegio Mayor, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al ciudadano de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.

Formas de presentación:

En línea

Se puede tramitar electrónicamente accediendo –no es necesaria identificación– en la sede electrónica de la Universidad:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/Qys_LigeroAction.action

Presencial

Cumplimentando el impreso normalizado, facilitado en el centro o descargándolo desde el enlace:

<https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/IMPRESO%20SUGERENCIA-QUEJA.pdf>

El usuario, además, podrá presentar sus sugerencias y quejas a través del Defensor Universitario, contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza:

http://www.unizar.es/defensor_universitario/

IV. CARTA DE SERVICIOS DEL COLEGIO MAYOR UNIVERSITARIO RAMÓN ACÍN DE HUESCA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

La presente carta de servicios tiene el propósito de facilitar a los usuarios del Colegio Mayor información de los servicios que se prestan a la comunidad universitaria, de los compromisos de futuro en la mejora de la calidad, así como sus indicadores.

2. Objetivos y fines del centro prestador de los servicios objeto de la carta

2.1. Misión

La misión del CMU Ramón Acín es servir a la comunidad universitaria ofreciendo a sus estudiantes y personal universitario residencia y otros servicios complementarios de calidad, orientados a la demanda social, facilitando el estudio y contribuyendo al desarrollo personal, social y cultural, y fomentando la libertad responsable, la justicia, igualdad, respeto y convivencia dentro del pluralismo.

2.2. Visión

El Colegio Mayor quiere ser un alojamiento de calidad, destacando por su clima de convivencia y participación activa, atendiendo al desarrollo personal de sus colegiales y facilitando la formación complementaria.

3. Datos identificativos del centro

- a) Denominación del Centro: Colegio Mayor Universitario Ramón Acín de Huesca, de fundación propia de la Universidad de Zaragoza
- b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, es la Administradora del centro, Montserrat Puyalto Lanau.

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

a) Dirección postal

Calle Quinto Sertorio, nº 14, 22002 Huesca

b) Teléfono

+34 974 292 775

c) Fax

+34 974 239 412

d) Correo electrónico:

cmuracin@unizar.es

e) Página web

• <http://www.unizar.es/servicios/ramonacin/>

f) Forma de acceso y medios de transporte

RENFE

• +34 902 320 320

• Venta Internet 902 240 505

• <http://www.renfe.com/>

AUTOBÚS ALOSA

• +34 902 21 07 00

• <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>

AEROPUERTO DE ZARAGOZA

- Teléfono +34 976 712 300

<http://www.zaragoza-airport.com/es/index.php>

TAXI: Teléfono +34 974 595959

AUTOBUSES A LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

- Alosa: www.alosa.es

C/ José Gil Cávez (bajos) o en el tlf. +34 902 210 700.

- Horarios y datos:

<http://www.unizar.es/centros/eps/AutobusesHuesca-EPS-Huesca.htm>

g) Acceso zona peatonal del Colegio Mayor

El Colegio Mayor está situado en la Calle Quinto Sertorio, en zona peatonal, para acceder en coche a las instalaciones del Colegio Mayor deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Personas que vienen al Colegio Mayor con equipaje o material pesado, se puede acceder en coche hasta la puerta del Colegio Mayor, para ello es necesario que cuando se acceda lo comuniquen en Recepción con los datos del vehículo.

- Colegiales que residen en el Colegio Mayor y que disponen de coche, lo comunicarán al Colegio Mayor, y posteriormente se enviará al Ayuntamiento para solicitar la autorización de acceso

En ambos casos el tiempo máximo de estancia será de 45 minutos y la entrada será por la calle General Alsina y la salida por la calle Santiago.

h) Horario y medios y lugares de atención al público

Administración: De lunes a viernes de 9 a 14 horas

Recepción:

- Periodo lectivo:

- De lunes a viernes de 8 a 22 horas

- Sábados, domingos y festivos: De 8 a 15 horas

- Periodo no lectivo: De lunes a viernes de 8 a 14 horas

Fechas de funcionamiento:

- Para colegiales y residentes en periodo lectivo: Desde el día anterior al de inicio del curso académico en la Universidad de Zaragoza hasta el 30 de junio, excluidas las vacaciones de Navidad y Semana Santa que se cierran las instalaciones.

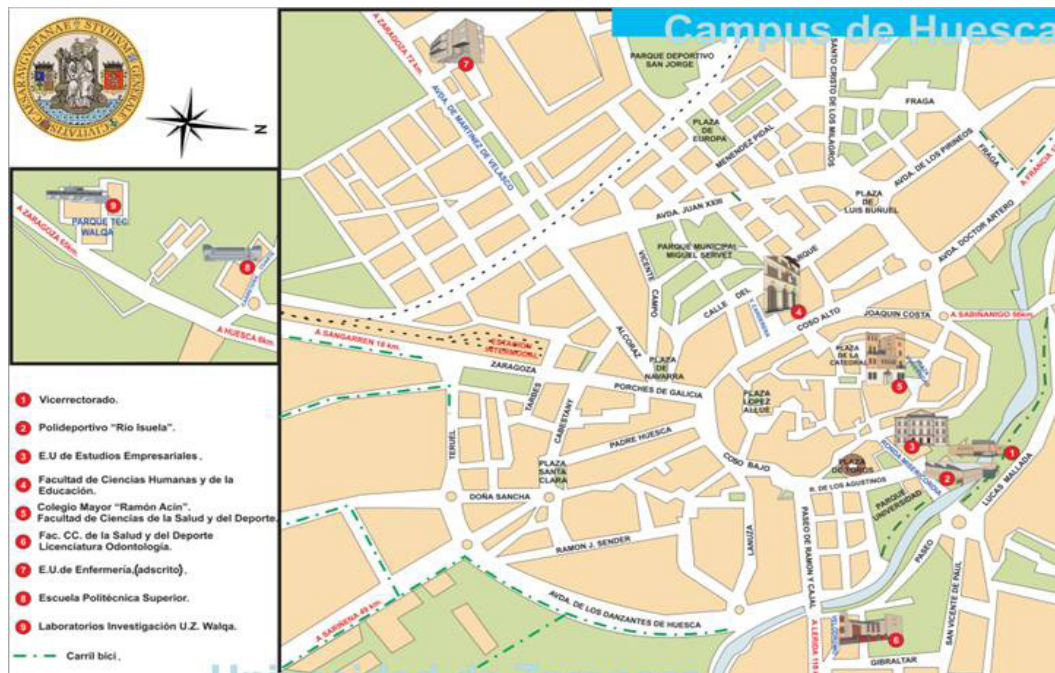
- Desde el día uno de septiembre y hasta el inicio del curso el Colegio permanece abierto con servicio de alojamiento y cafetería para los exámenes de septiembre de colegiales y resto de la comunidad universitaria interesada en alojarse en el Colegio.

- Período estival, estancias ocasionales: Meses de julio y agosto, estancias de grupos acordados previamente.

i) Mapa de localización

- Plano de ubicación.

<http://huesca.unizar.es/PlanodelCampus.html>



5. Relación de los servicios prestados

• Residencia durante el curso académico: Alojamiento y manutención:

- Colegiales.
- Estancias ocasionales de estudiantes, profesores, PAS de la Universidad de Zaragoza u otras Universidades y sus acompañantes.

• Residencia en período no lectivo (verano)

- Estancias de grupos según acuerdos institucionales.
- Alojamiento de estudiantes universitarios en periodo de exámenes y otras fechas de apertura de las instalaciones del CMU.
- Alojamiento de personal de otras universidades y acompañantes.

• Congresos universitarios

• Otros servicios

- Comedor: El modelo de comedor es de autoservicio. Los estudiantes de la Escuela Politécnica Superior que por motivo de los horarios de clase no puedan desplazarse en el horario de comida al Colegio, pueden solicitar un vale y comer en la Cafetería de la EPS
- Habitaciones: Limpieza de habitaciones, se facilita la ropa de cama y su lavado.
- Servicio de recepción: El Colegio está abierto las 24 horas del día, de lunes a domingo.
- Lavandería: Equipada con lavadoras que funcionan mediante fichas, secadoras y planchas
- Servicio de despertador.
- Biblioteca, videoteca.
- Servicio informático e internet: salas de informática y wifi.
- Escáner, impresoras y servicio de fotocopias.
- Máquinas expendedoras.

• Actividades a lo largo del curso.

Se programan diversas actividades culturales, deportivas y de ocio de forma gratuita o subvencionada para los colegiales:

- Cursos (fotografía, masajes deportivos...).
- Campeonatos deportivos y subvención de actividades deportivas organizadas por la Universidad de Zaragoza.
- Promoción de la actividad de esquí.
- Reserva de instalaciones deportivas.
- Actividades organizadas por el CMU dirigidas a toda la comunidad universitaria.
- Otras actividades.

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

Sin menoscabo de los derechos y deberes de carácter general reconocidos por el ordenamiento jurídico vigente se indican a continuación los siguientes:

Derechos

- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- A identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- A obtener copia sellada de los documentos que presenten.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate.
- A obtener información y orientación de forma clara, eficaz y rápida sobre los estatutos, reglamentos y demás normas que afecten al servicio y funcionamiento del Colegio Mayor.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios.
- A exigir responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- A utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- A formular reclamaciones y sugerencias.
- A participar en la mejora de los servicios prestados mediante buzones de sugerencias y encuestas de satisfacción.
- A que se respete su intimidad y dignidad personal.
- A participar en los órganos de representación y gobierno del Colegio Mayor de acuerdo con lo establecido en su normativa.
- Al acceso a la información sobre aquellos asuntos que afecten a la vida colegial.
- A la utilización y disfrute adecuados de las instalaciones y servicios del Colegio Mayor.
- A la participación en todas las actividades culturales y deportivas que organice el Colegio Mayor.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

- El cumplimiento de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, del Reglamento General de Colegios Mayores Universitarios de la Universidad de Zaragoza, del Estatuto del Colegio Mayor Ramón Acín y de las demás normas de régimen interno y cuantos acuerdos se adopten por los órganos de representación y gobierno del Colegio Mayor.
- El respeto a la libertad de opinión y expresión de cuantos forman parte de la comunidad colegial.
- La observancia de un comportamiento que responda a los principios elementales de la convivencia y que no obstaculice el trabajo y estudio del resto de los miembros de la comunidad colegial.
- La colaboración y participación en las actividades del Colegio Mayor.
- La conservación y cuidado del mobiliario e instalaciones del Colegio Mayor.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que prestamos

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.

- 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.

Normas de carácter académico

- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad por el que se aprueba el Reglamento sobre Reconocimiento y transferencia de créditos de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno por el que se aprueba el calendario para cada curso académico.

Normas de atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano.

Registro

Ley 6/1997 de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Seguridad y prevención de riesgos

- Ley Orgánica 17/1992 de 21 de febrero sobre Seguridad ciudadana.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 28/2005 de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por Ley 42/2010, de 30 de diciembre y Real Decreto 1/2007 de 12 de enero.
- Real Decreto 3931/2007, de 23 de marzo, Norma básica de autoprotección.
- Decreto 865/2003 de 4 de julio sobre Prevención y control de legionelosis.

Normas propias de CC.MM.

- Reglamento General de Colegios Mayores de la Universidad de Zaragoza aprobado por acuerdo del 21 de diciembre de 2005, de Consejo de Gobierno.
- Estatutos y normas de régimen interno del Colegio Mayor, aprobados en Consejo Colegial.
- Resolución del vicerrector de Estudiantes y Empleo por la que se aprueba las Bases generales de admisión y renovación de plazas de colegiales de cada curso, en los CC.MM.UU. de fundación propia de la Universidad de Zaragoza

8. Formas de participación del usuario

Las formas de participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios, pueden ser:

- Asamblea colegial
- Consejo Colegial
- Reuniones en grupo reducidos
- Encuestas
- Buzón de sugerencias

9. Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia

La fecha de entrada en vigor de la presente carta de servicios será la de su publicación en el BOUZ. El plazo de vigencia es de dos años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y futuros estudiantes	Ampliar el horario de visitas a las instalaciones para futuros colegiales. Horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes y de 8 a 15 horas los sábados, domingos y festivos.	Registro de solicitudes de visita indicando si nos hemos podido ajustar al horario solicitado por el visitante	Anual	90 –100%	
Gestión Administrativa	Miembros de la comunidad universitaria (estudiantes, PDI y PAS)	Entregar la documentación solicitada por colegiales o futuros colegiales (p.ej.: certificados de residencia, facturas) en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su solicitud	Resultado de la encuesta, apartado A.5: Claridad y rapidez de los trámites administrativos	Anual	Valoración por encima de cuatro (en una escala del 1 al 5)	
Alojamiento colegiales	Colegiales	Revisiones diarias del estado de las instalaciones del Colegio Mayor.	Porcentaje de días en los que se ha efectuado la revisión diaria	Listado de revisiones	80 - 100	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Alojamiento colegiales. Manutención	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y miembros de la comunidad universitaria	Recoger y trasladar de forma rápida al servicio de comedor, todas las sugerencias y peticiones recibidas a través de cualquier cauce y que se ajusten a las condiciones del pliego	Resultado de la encuesta, apartado F: Comedor	Anual	Valoración media por encima de tres (en una escala del 1 al 5)	
Alojamiento Estancias Ocasionales a lo largo del curso académico	Miembros de la comunidad universitaria (de la Universidad de Zaragoza y otras Universidades) y personas relacionadas con las actividades de la UZ.	Realizar una encuesta a los clientes como vía para facilitar la expresión de sus necesidades y opiniones	Valoración global de la encuesta (Anexo 2)	Anual	Valoración media de las encuesta superior o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5	
Servicio de Recepción	Principalmente los colegiales, también estudiantes, PAS y PDI de la UZ	Lograr una satisfacción de los colegiales en cuanto al servicio de Recepción de un mínimo de 3,5 en una escala de 1-5.	Valoración de Recepción en la encuesta anual	Anual	Puntuación en la encuesta anual en el apartado de Recepción de 3,5 o superior	
Actividades Universitarias	Colegiales del C.M.U. Ramón Acín y comunidad universitaria	Para elaboración de la oferta se tendrá en cuenta la encuesta de sugerencias de actividades que se entregará a cada colegial en el primer trimestre del curso	Grado de participación en las actividades ofertadas	Cada vez que se realice una actividad	Cubrir del 80 al 100% de las plazas ofertadas	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Seguridad y Salud	Colegiales Personal de la Universidad de Zaragoza y empresas contratadas	Revisar una vez al trimestre el proceso de evacuación realizando ejercicios de hipotéticos incendios en distintas zonas por el personal del C.M.U.	Porcentajes de ejercicios realizados	Trimestral	80 - 100	
	Visitantes de colegiales Personas que estén alojadas de forma esporádica	Realizar periódicamente el correspondiente simulacro de evacuación del edificio en función de las fechas establecidas por la Unidad de Seguridad	Realización del simulacro anual	Informe del Servicio de Seguridad	100	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se tratará de dar a conocer la carta de servicios del C.M.U. Ramón Acín a todos aquellos que tengan algún compromiso o derecho relacionados con ella. Para ello se utilizarán los siguientes medios:

1. Comunicación interna

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable
Empleados del C.M.U. Ramón Acín	Correo electrónico Web Copia impresa	En el plazo de una semana desde la fecha de entrada en vigor	Montserrat Puyalto Lanau

2. Comunicación externa

- Se publicarán folletos divulgativos haciendo entrega de los mismos a los colegiales.
- Se dejará un ejemplar del folleto divulgativo de la carta de servicios al alcance de los usuarios del servicio de estancias ocasionales.
- Se publicará en la web del Colegio Mayor
<http://www.unizar.es/servicios/ramonacin/>

Destinatarios	Medio	Fecha prevista	Responsable (en coordinación con gerencia)
Colegiales	Folleto	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3 meses	Montserrat Puyalto Lanau
Usuarios de las estancias ocasionales	Folleto	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3 meses	Montserrat Puyalto Lanau
Colegiales y personas interesadas en general	Web	Una vez aprobada la carta, en un plazo máximo de 3 meses	Montserrat Puyalto Lanau

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

Teniendo como objetivo la mejora continua de la Unidad se establece la necesidad de una reunión semestral del grupo de trabajo con el fin de revisar el cumplimiento de los objetivos y la utilidad de los indicadores fijados. En dicha reunión se fijará el modo de subsanar los fallos. Para ello, se podrán crear grupos de mejora y se decidirá la necesidad de enviar escritos de disculpa o de establecer algún cambio en los procesos de trabajo establecidos.

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

El procedimiento "Sugerencias y Quejas", permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso, quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta el Colegio Mayor, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad.

Las quejas se resolverán por el órgano correspondiente en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma al ciudadano de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la sugerencia o queja haya sido admitida a trámite.

Formas de presentación:

- En línea

Se puede tramitar electrónicamente accediendo –no es necesaria identificación– en la sede electrónica de la Universidad:

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action

- Presencialmente

Cumplimentando el impreso normalizado, facilitado en el centro o descargándolo desde el enlace:

<https://www.unizar.es/sites/default/files/ciu/IMPRESO%20SUGERENCIA-QUEJA.pdf>

El usuario, además, podrá presentar sus sugerencias y quejas a través del Defensor Universitario, contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la UZ: http://www.unizar.es/defensor_universitario/

V. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA) es un centro pionero en prestar unos servicios de calidad a sus usuarios, como lo demuestra la obtención del certificado acreditativo del Programa AUDIT desarrollado por ANECA. Asimismo la Biblioteca Hypatia de la Escuela, ha conseguido la certificación de calidad ISO 9001 y el sello de Excelencia Europea 400+ EFQM.

El compromiso permanente de la calidad con sus usuarios, bajo las premisas de agilidad y eficacia, se viene materializando en la implementación de un número creciente de procesos telemáticos, así como en la racionalización y mejora continua de los mismos.

2. Objetivos y fines de los servicios de la EINA

2.1. Misión

Los servicios de la EINA tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, mediante la planificación, coordinación, y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado, máster y enseñanzas propias de la Escuela, contribuyendo así a la consecución de sus fines.

2.2. Visión

Alcanzar la excelencia en la gestión de los servicios que la EINA proporciona a sus usuarios, aplicando criterios de responsabilidad social y ambiental, y aprovechando las nuevas tecnologías, con el objetivo de constituirse en referente de profesionalidad y eficacia en el ámbito de la Universidad de Zaragoza y en la sociedad en general.

Para cumplir con los servicios que tenemos encomendados y lograr alcanzar nuestra visión, nos regimos por los siguientes principios:

- Orientación a los usuarios.
- Transparencia.
- Responsabilidad y profesionalidad.
- Compromiso con la Institución y su personal.
- Calidad en la gestión.
- Innovación.
- Mejora continua.
- Trabajo en equipo.

Con la publicación de esta Carta de Servicios queremos:

- dar a conocer a los usuarios, a los ciudadanos y a la sociedad en general los servicios que prestamos, los derechos que les asisten y los compromisos de calidad que asumimos en relación con dichos servicios,
- hacer visible nuestro compromiso con la mejora continua,
- seguir avanzando en la calidad,
- establecer mecanismos de participación activa,
- y hacer de esta Carta de Servicios un instrumento de acercamiento a la sociedad.

3. Datos identificativos de la EINA

a) Denominación completa:

Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA)

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: M^a Soledad Pérez Pérez, Administradora de la Escuela.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

C/ María de Luna, nº 3, 50018 Zaragoza

La EINA se localiza en el Campus Río Ebro y consta de tres edificios: edificio Ada Byron, edificio Betancourt y edificio Torres Quevedo.

b) Teléfonos

- Conserjería edif. Ada Byron: (+34) 976762333
- Conserjería edif. Betancourt: (+34) 976762188
- Conserjería edif. Torres Quevedo: (+34) 976762032
- Secretaría de Dirección: (+34) 976762180
- Secretaría - Unidad Académica: (+34) 976761864
- Secretaría - Unidad Administrativa: (+34) 876555020
- Biblioteca Hypatia: (+34) 876555256
- Fax: (+34) 976761861

c) Correos electrónicos

- Dirección: direina@unizar.es
- Secretaría: seceina@unizar.es
- Oficina de Relaciones Internacionales: irseas@unizar.es
- Biblioteca Hypatia: hypatia@unizar.es

d) Página web

<http://eina.unizar.es>

e) Formas de acceso y medios de transporte

Acceso en transporte público:

- La línea 1 del tranvía, con su parada en el Campus Río Ebro, comunica la EINA con el centro y sur de la ciudad, así como con el barrio de Parque Goya en el norte. Información: <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Líneas de autobuses urbanos: línea 43 y línea 44 (de lunes a viernes). Información: <http://www.urbanosdezaragoza.es>

Acceso en coche:

Salida 320 de la Autovía A2: Campus Río Ebro (viniendo de Madrid, Barcelona, Logroño, etc por la Ronda Norte)

Acceso en bicicleta:

El acceso a la EINA puede realizarse utilizando carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en todos los edificios.

Información: http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2

f) Horarios y lugares de atención al público

Horario de apertura de los edificios de la EINA:

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

Consultar calendario de apertura de los edificios en la página web de la EINA.

Secretaría (ubicada en edif. Torres Quevedo):

- De lunes a viernes: de 9 a 14 horas.

Conserjerías (en cada edificio):

- De lunes a viernes: de 8 a 21 horas.
- Periodos no lectivos: de lunes a viernes, de 8,15 a 13:30 horas.

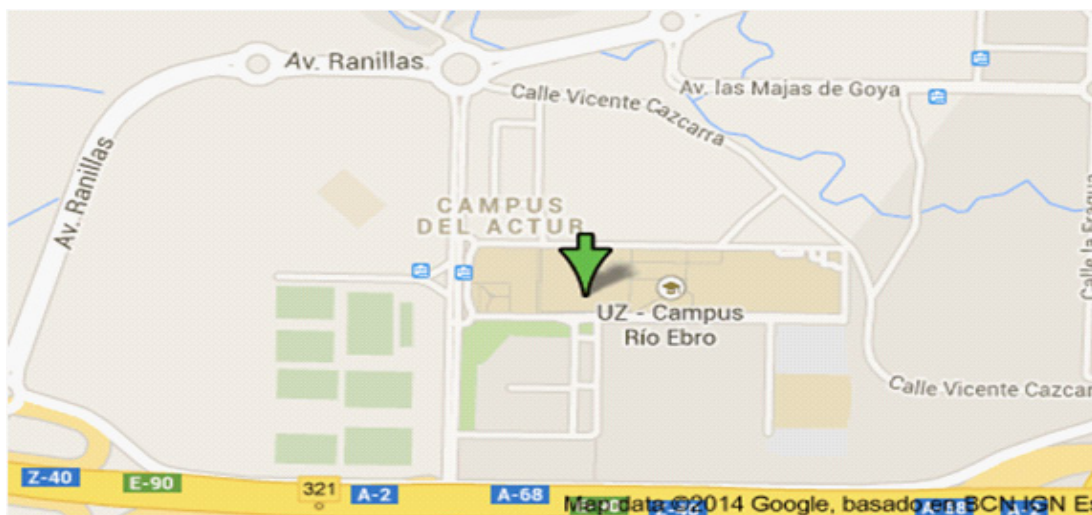
Reprografía (edif. Betancourt y edif. Torres Quevedo):

- De lunes a viernes: de 8:30 a 14:30 y de 15:30 a 20:00 horas.
- Periodos no lectivos: de lunes a viernes, de 8:30 a 13:30 horas.

Biblioteca Hypatia (edif. Betancourt):
 - Periodo lectivo: 8:30 - 21:00 horas
 - Periodo no lectivo: 8:30 - 13:30 horas

Sala de Estudio (edif. Betancourt):
 Consultar horario de la Sala de Estudio "Tomás Pollán" en la página web de la EINA.

g) Mapa de localización de la EINA



5. Relación de los servicios prestados en la EINA

Información y atención al usuario

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general mediante los tablones de anuncios, expositores electrónicos, página web de la EINA y herramientas de la web social, que se mantienen permanentemente actualizados.
- Asesoramiento y visitas guiadas a colegios e institutos.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso (Jornadas de bienvenida).

Registro auxiliar del registro general de la Universidad de Zaragoza

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

Servicios relacionados con la gestión académica

- CALENDARIO Y HORARIOS. Gestión de los horarios de clase, horarios de tutorías de profesores, del calendario académico y del calendario de exámenes.
- ADMISIÓN de estudiantes para las distintas titulaciones ofertadas por la Escuela (Grado, Máster Universitario y Estudios Propios), en sus distintas vías de acceso (PPAAUU, FP, discapacitados, cambio de estudios, ...), incluyendo la gestión de las listas de espera.
- Proceso de MATRÍCULA, desde la asignación de la cita previa y la confirmación del cumplimiento de requisitos previos, en su caso, a la atención personal u on-line, de la automatrícula y la gestión de las solicitudes relacionadas con este proceso (becas, cambios de grupo/permutas, modificaciones, régimen de permanencia, ...).
- TUTORIZACIÓN. Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso (Programas Tutor y Mentor, Cursos cero preparatorios, ...).
- Gestión y mantenimiento de los EXPEDIENTES ACADÉMICOS de los estudiantes (reconocimiento/transferencia de créditos, adaptación de planes de estudios...).
- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE. Actas de examen, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria...

- **EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA.** Colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado y de las titulaciones.
- Expedición de DOCUMENTOS relacionados con la gestión académica: certificados, compulsas...
- Tramitación de otras SOLICITUDES Y RECURSOS relacionados con la docencia.
- **MOVILIDAD.** Gestión de programas de movilidad nacionales e internacionales. Desde la información previa (personalizada y reuniones por titulación) al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula y reconocimiento académico. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.
- **PRÁCTICAS ACADÉMICAS EXTERNAS.** Gestión de las solicitudes y aprobación del Programa Formativo en coordinación con UNIVERSA, así como del reconocimiento/transferencia de créditos.
- **TRABAJOS DE FIN DE ESTUDIOS.** 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.
- **HOMOLOGACIÓN DE TÍTULOS EXTRANJEROS.** Gestión de las actividades formativas previas (prueba de aptitud, cursos, prácticas o trabajos tutelados) exigidas por el MECD para dicha homologación.
- **TÍTULOS ACADÉMICOS y SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO (SET).** Tramitación de la solicitud, expedición, entrega (presencial o por otros medios), corrección de errores y gestión de duplicados.
- **EGRESADOS.** Gestión de promociones y propuesta de PREMIOS EXTRAORDINARIOS.
- **ÓRGANOS DE GOBIERNO Y ÓRGANOS COLEGIADOS.** Apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados relacionados con la actividad docente (censos, procesos electorales, designación, convocatorias, actas, gestión de acuerdos...).
- Apoyo a DELEGACIÓN DE ESTUDIANTES y ASOCIACIONES.

Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación

- **APERTURA Y CIERRE** de los edificios y sus correspondientes dependencias (Aulas, salones de actos y resto de espacios comunes).
- Control del **MANTENIMIENTO** de los edificios y dependencias. Seguimiento, en su caso, de las reparaciones.
- Control y reserva de **ESPACIOS** tanto para la docencia (horarios de clase y resto de actividades académicas) como para actos institucionales, formativos, oposiciones, congresos,...
- Préstamo de material de apoyo a la docencia (**EQUIPAMIENTO AUDIOVISUAL E INFORMÁTICO**) así como sus revisiones y avisos a mantenimiento para sus reparaciones.
- **SERVICIO DE REPROGRAFÍA.** Impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on-line, venta de apuntes oficiales de clase, de libros,...
- **CORREO.** Recepción, clasificación, franqueo y distribución de correo (interno y externo) y paquetería.
- Gestión de **LISTAS ELECTRÓNICAS.**
- **EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.** Organización y colaboración de eventos de carácter académico, cultural y social (Ateneo, Semana de la Ingeniería, Acto de Entrega de Diplomas de Promoción, Congresos,...).
- Apoyo a la **DOCENCIA** y a la **INVESTIGACIÓN** (en laboratorios, informática, etc.).
- **INFORMES y ESTADÍSTICAS.**
- Servicio de **BIBLIOTECA*** (préstamo de libros, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, biblioteca electrónica, etc.)

*Los servicios de la Biblioteca Hypatia de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) de la que forma parte, los puedes consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=9>

Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la **EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ASIGNADO.**
- Gestión de **GASTOS.** Compras: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de **INGRESOS.** Precios públicos, devolución de ingresos y facturación.
- Seguimiento y control del **INVENTARIO DE BIENES.**
- Seguimiento, control y valoración de los **SERVICIOS CONTRATADOS.**
- Gestión de **PROGRAMAS ESPECÍFICOS**, adscritos a la EINA, que cuentan con presupuestos extraordinarios (Programas de Innovación Docente).

Servicios relacionados con la gestión de personal

- **FORMACIÓN.** Cursos y actividades formativas dentro del Programa Anual de Formación del PAS, y otras

actividades organizadas por la EINA.

- Gestión de la jornada laboral y de la relación de puestos de trabajo del PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS).
- Tramitación de permisos y licencias del PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PDI) y del PLAN DE ORDENACIÓN DOCENTE (POD).
- Expedición de CERTIFICADOS PARA EL PDI sobre la docencia impartida y su evaluación, participación en órganos colegiados, actividades de gestión, etc...
- Control y entrega de DOCUMENTACIÓN PARA EL PAS Y EL PDI y ASESORAMIENTO TÉCNICO PARA PAS y PDI.

Seguridad y salud

- Control y comunicación de INCIDENCIAS en materia de seguridad.
- Gestión del SISTEMA DE ACCESO a la Escuela fuera del horario ordinario de apertura.
- Participación en la coordinación y la realización de SIMULACROS de EVACUACIÓN de edificios y revisión periódica de los medios de extinción.
- Participación en la gestión sostenible de RESIDUOS (reciclaje, Punto Verde, ...).
- Gestión del BOTIQUÍN de que disponga el centro.
- Atención y adaptación de las condiciones de docencia, estudio y trabajo para los estudiantes y PERSONAL CON NECESIDADES ESPECÍFICAS.

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

Derechos

(Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.

- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

(Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, de la que a continuación se relaciona un extracto de carácter general.

Normativa general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- 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.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- R.D.951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.

Normativa Propia de la EINA

<http://eina.unizar.es/normativa-de-la-eina/>

Normativa que regula la Información y atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Normativa que regula el Registro auxiliar del Registro General de la UZ

- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

Normativa que regula la Gestión académica**Ordenación de las enseñanzas**

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por los reales decretos 861/2010, de 2 de julio, y 96/2014, de 14 de febrero.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza.

Admisión/ Matrícula

- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas y Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.
- Orden EDU/1247/2011, de 12 de mayo, por la que se modifica la Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los Anexos del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado.
- Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para cada curso académico.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios (General, SICUE, Colaboración...)
- Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza.
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Acuerdo de 27 de mayo de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba Calendario Académico para el curso 2014/2015.
- Acuerdo de 7 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza.
- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

Reconocimiento de créditos

- Real Decreto 1618/2011, de 14 de Noviembre, sobre el Reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.

Evaluación

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

Permanencia

- Acuerdo del Consejo Social, de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza.

Calidad Universitaria

- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Orden de 16 de mayo de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el plazo de solicitud obligatoria de renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón de acuerdo con el RD1393/2007.

Títulos

- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988.
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

Homologación planes de estudio

- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior.
- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior.

Estudios Propios

- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.

Premios extraordinarios

- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.

Normativa que regula la Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación

- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la Gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.
- Calendario Laboral.
- Real Decreto legislativo 1/196, 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.

Normativa que regula la Gestión económica

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucción de 30 de septiembre de 2013 de la Universidad de Zaragoza para la correcta gestión de los servicios contratados.

Normativa que regula la Gestión de personal

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.
- I Convenio colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza, publicado en el BOA nº 74, del 30 de junio de 2006. Entrada en vigor el 1 de julio de 2006.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- RD 598/1985, de 30 de abril, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Organismos y Empresas dependientes.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 22 de Noviembre de 2006 por el que se aprueba el Plan Concilia.
- Relación de puestos de trabajo del PDI.
- Relación de puestos de trabajo del PAS.

Normativa que regula la Seguridad y Salud

- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Resolución de Junta de Gobierno de 18 de mayo de 1998 por la que se establece el Reglamento del comité de Seguridad y salud de la Universidad de Zaragoza.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza 2013-2015 aprobado por Consejo de Gobierno de 16 de noviembre de 2010, modificado en Consejo de Gobierno de 24 de junio de 2013.

8. Formas de participación del usuario

La EINA facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios tanto para recabar su valoración de los servicios que presta (mediante encuestas periódicas de amplia difusión y los medios de contacto que se detallan) como para su participación en cuantas iniciativas de mejora se proyecten, implicándoles en los correspondientes grupos de trabajo.

Presentación de sugerencias/quejas

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/sugerencias-y-quejas>).

Por otra parte, la EINA dispone de los siguientes cauces propios para la recepción de sugerencias y quejas en temas de su ámbito:

- Formulario de contacto on-line (<https://eina.unizar.es/contacto/>).
- Mediante e_mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Dirección: direina@unizar.es, Secretaría: seceina@unizar.es, Oficina de Relaciones Internacionales: irse@unizar.es, Biblioteca Hypatia: hypatia@unizar.es).
- Redes sociales (Facebook, Twitter, Tuenti y LinkedIn),
- y los habituales medios de contacto telefónico y por escrito.

Participación en órganos colegiados

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios (Junta de Escuela, resto de órganos colegiados y grupos de trabajo) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la EINA. No obstante, coincidiendo con el proceso periódico de revisión de la Carta de Servicios, se habilitarán mecanismos para que se puedan incorporar al grupo de trabajo aquellos miembros de la comunidad universitaria que lo deseen.

Consultas de opinión

Por último, la Escuela dispone asimismo de medios para conocer la opinión de usuarios externos a la comunidad universitaria respecto a aquellos servicios que les afectan de forma directa (p. ej. encuestas de satisfacción a empresas colaboradoras en la oferta de prácticas externas, a través de UNIVERSA, o a las participantes en la feria anual de empleo de la Universidad de Zaragoza) y promueve la participación de profesionales externos en varios de sus órganos de gobierno y gestión (comisiones de evaluación de la calidad de las titulaciones, comisiones encargadas de la elaboración de las memorias de verificación de títulos...).

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	Mensual	95%
	Estudiantes PAS PDI	Publicar en eina.unizar.es las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborales, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente	Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	Mensual	95%
	Estudiantes PAS PDI	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la EINA. Potenciar el uso de la web social para comunicaciones y avisos de interés de carácter general.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico. Número de comunicaciones realizadas por web social.	Mensual	Seguimiento Seguimiento
	Estudiantes Futuros estudiantes	Colaborar en el diseño de unas jornadas de bienvenida atractivas. Organizar visitas interesantes a la Escuela para futuros estudiantes.	Número de asistentes	Anual	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la EINA en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	Mensual	100%
Gestión académica	Estudiantes PDI	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos on-line implementados por la EINA.	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes PDI	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	Curso académico	10-5%
	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%
	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferecia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferecia resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido.	Curso académico	90%
	Estudiantes	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	Curso académico	98%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas.	Mensual	Seguimiento Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI	Entrega en un máximo de 1 día laborable o menos, los encargos de fotocopias.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	Mensual	100%
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la EINA por cambios en la asignación de aulas para la docencia, realización de otras actividades de carácter académico, cultural y social, o para eventos diversos.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas, distintas de las derivadas de la planificación docente para cada curso académico.	Mensual	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	Mensual	100%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión económica	Usuarios externos	Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización.	Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.	Anual	100%
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	Mensual	100%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de personal	PAS PDI	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	Mensual	100%
	PAS	Potenciar la organización de cursos y actividades formativas, dentro del Plan Anual de Formación de Gerencia, dentro del Campus Río Ebro/EINA.	Número de participantes en cursos y actividades formativas organizados dentro del Campus Río Ebro/EINA.	Anual	Seguimiento
	PDI	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%
Seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/ Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Mensual	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Anual	Seguimiento

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

- a) Presentación oficial en sesión de Junta de Escuela.
- b) Sesiones de presentación a los sectores de la comunidad universitaria.
- c) Publicación en eina.unizar.es: como noticia destacada e incluida en el Boletín informativo de la EINA (La EINA en acción), y con carácter permanente en el apartado de calidad.
- d) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EINA (estudiantes, PAS y PDI).
- e) Publicación en los tabloneros de anuncios y expositores electrónicos ubicados en los edificios de la EINA.
- f) Versiones abreviadas en formato impreso (trípticos) facilitadas en Conserjerías y Secretaría, y disponibles igualmente en Delegación de Alumnos.

2. Comunicación externa

- a) Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Escuela mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de versiones abreviadas (trípticos).
- b) Publicación en eina.unizar.es, tabloneros de anuncios y expositores electrónicos.
- c) Publicación en otros medios de la Universidad de Zaragoza.

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

Los casos tanto de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios como de las reclamaciones y sugerencias recibidas serán objeto del siguiente proceso de valoración y respuesta:

- a) Valoración del incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio.
- b) Respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días laborables desde el incumplimiento del compromiso o la presentación de la reclamación/sugerencia. La respuesta deberá motivar la incidencia, pedir disculpas al usuario y recabar su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.
- c) Adopción y seguimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares o atender la reclamación/sugerencia planteada.
- d) De producirse el incumplimiento reiterado de un compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta de Servicios valorará las causas que lo motivan, pudiendo plantear la definición/viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

El procedimiento y medios para la presentación de sugerencias y reclamaciones son los señalados en el apdo. 8 de esta carta (Formas de participación del usuario):

- a) Mediante los formularios establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza, disponibles en:
 - La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
 - El Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>).
- b) En el ámbito de la EINA:
 - Formulario de contacto on-line (<https://eina.unizar.es/contacto/>).
 - Mediante e_mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Dirección: direina@unizar.es, Secretaría: seceina@unizar.es, Oficina de Relaciones Internacionales: irseia@unizar.es, Biblioteca Hypatia: hypatia@unizar.es).

Por otra parte, en aplicación de lo dispuesto en la Ley 5/2013, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón (Art. 31.2): "La presentación de las quejas y sugerencias

se podrá realizar, al menos, por escrito, de forma presencial o correo postal, mediante llamada al teléfono de información habilitado al efecto o de forma electrónica”.

A este respecto cabe señalar:

- Que la Universidad de Zaragoza dispone de un directorio que incluye los datos de contacto de su personal, centros y unidades: adscripción, teléfono e email (<https://gestion.unizar.es/agenda/>).
- Que la EINA dispone de un formulario propio para la presentación por escrito de solicitudes, sugerencias y quejas (<http://eina.unizar.es/archivos/secretaria/impresos/solicitud-general.pdf>).

VI. CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA POLITÉCNICA SUPERIOR

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

La Escuela Politécnica Superior (EPS) es un Centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas que se imparten.

<http://www.unizar.es/centros/eps/>

La unidad administrativa de la EPS está comprometida con los servicios de calidad que el centro tiene asumidos de acuerdo con las directrices generales que constituyen la Política de Calidad del Centro y que inspiran el Sistema de Garantía Interno de la Calidad de la EPS, sistema evaluado positivamente por el vigente programa AUDIT con fecha 15 de julio de 2012 (Certificado núm. UCR 281/12).

<http://www.unizar.es/centros/eps/calidad/guioncalidad.html>

Asimismo, la Biblioteca de la EPS, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta desde 2011 con el sello de Excelencia Europea 400+ EFQM y pertenece desde 2012 al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF).

2. Objetivos y fines

Misión

Los servicios de la EPS tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación, atender e informar a nuestros usuarios y facilitar su relación con el Centro.

Visión

Ser un referente en la gestión de los servicios que presta, basado en la mejora continua de sus procesos, reconociendo como su principal valor al equipo de colaboradores con los que cuenta.

Objetivos y fines

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

Los objetivos de la publicación de esta Carta de Servicios son:

- Dar a conocer los servicios que se prestan en la EPS
- Hacer visibles nuestros compromisos de calidad
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario
- Impulsar la participación activa de la comunidad universitaria de la EPS
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la EPS

3. Datos identificativos del Centro

A la EPS le compete gestionar los servicios prestados por las diferentes áreas que la integran: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría y Taller de Impresión y Edición. La Administradora del Centro es la responsable de la gestión de estos servicios.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, M^a Mercedes García Domínguez, que contará con el asesoramiento del Grupo de Mejora constituido con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de esta Carta de Servicios.

4. Información de contacto

Dirección postal

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

Dirección web

<http://www.unizar.es/centros/eps>

Direcciones electrónicas institucionales

Dirección: direspsh@unizar.es
Administradora: admespsh@unizar.es
Biblioteca: bibepsh@unizar.es
Conserjería: coneuph@unizar.es
Taller de Impresión y Edición: reproeps@unizar.es
Negociado de Asuntos Académicos: acadingth@unizar.es

Horario de apertura de la EPS en periodo lectivo

De lunes a viernes, de 7:45 a 21:30 horas
Horario de apertura de la EPS en periodo no lectivo
De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas
<http://wzar.unizar.es/servicios/calendario/>

Teléfonos

Biblioteca: +34 974 239307
Conserjería: +34 974 239301
Laboratorios Guara: +34 974 292611
Laboratorios Loreto: +34 974 239315
Laboratorios Pusilibro: +34 974 239416
Secretaría de Dirección: +34 974 239306
Secretaría Negociado Académico: +34 974 239304
Secretaría Negociado Económico y Administrativo: +34 974 292602
Taller de impresión y edición: +34 974 239310

Fax

+34 974 239302

¿Cómo llegar a la Escuela Politécnica Superior?

La EPS está situada a 3 kilómetros del centro urbano de Huesca. Coordenadas: N 42° 07' 2,5" W 0° 26' 43,8"
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://www.unizar.es/centros/eps/AutobusesHuesca-EPS-Huesca.htm>

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

Acceso en bicicleta:

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

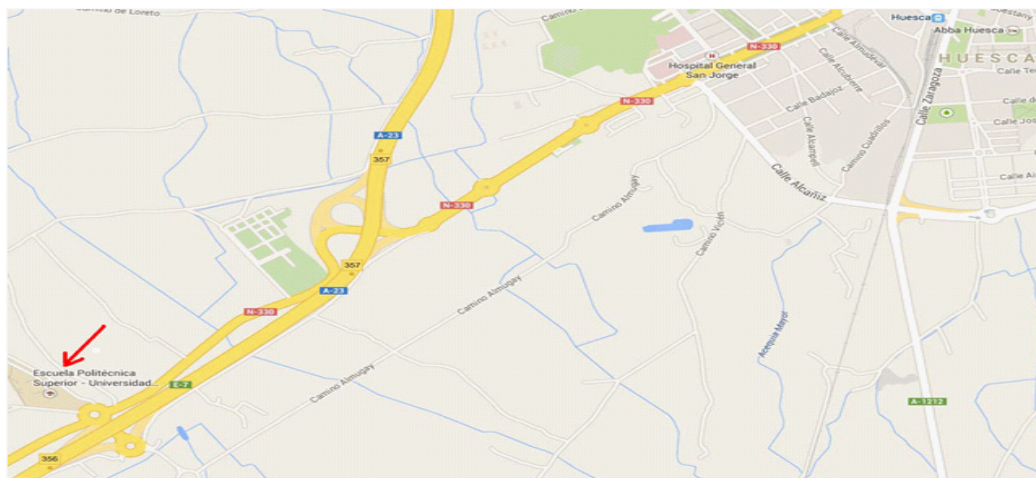
<http://www.huesca.es/areas/movilidad/servicios/carril-bici/>

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

Información adicional para llegar a Huesca:

<http://www.unizar.es/eps/infgeneral/comollegar.htm>

- Por carretera: Consultar <http://www.alosa.es/>
 - Por ferrocarril: Consultar <http://www.renfe.es/>
- Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

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 y herramientas de web social.
- 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 grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la EPS.

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

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

3. Servicios relacionados con la gestión académica

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula y procesos relacionados:
 - Cita previa para la matrícula.
 - Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
 - Tramitación de las solicitudes de becas y ayudas al estudio.
 - Automatrícula por internet.
 - Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.
 - Tramitación de las solicitudes de cambios de grupo.
 - Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos.
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- 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.

- 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 los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, otros...).
 - Apoyo e información a los estudiantes extranjeros.
- Títulos.
 - Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET.
 - Recepción y tramitación de las solicitudes de homologación de títulos extranjeros.
- Horarios de clase.
 - Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la EPS de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- Calendario de exámenes.
 - Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la EPS del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

4. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos.
- Gestión de ingresos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EEPP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...).
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la EPS.

5. Servicios relacionados con la gestión de personal

- Recepción de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación.
- Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- Control de jornadas y horarios del PAS: autorización permisos, licencias y vacaciones.
- Tramitación de permisos y licencias del PDI.

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

- Servicio de reprografía:
 - Venta de apuntes docentes.
 - Venta de libros de Prensas Universitarias.
 - Recarga de saldos para utilización de máquinas de autoservicio.
 - Encuadernaciones en wire-o y lomo térmico.
 - Reproducción e impresión de documentos en blanco y negro y en color hasta tamaño DIN A3.
 - Escaneo de documentos con salida pdf, jpg y tiff.
- Servicio de Biblioteca. Los servicios de la biblioteca se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. No obstante, la EPS adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:
 - Gestión de la colección: bibliografía recomendada.
 - Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación.
 - Comunicación.
 - Referencia general y especializada.
- Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y talleres.

- Gestión de residuos químicos.
- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios para usuarios internos y externos.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...).
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tablones del centro y página web.
- Gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plásticos, etc.

7. Servicios relacionados con la seguridad y salud

- Seguridad y prevención en laboratorios y talleres: 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 y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Servicio de desfibrilador.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, niveles de cloro en edificios, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión de acceso fuera del ordinario de la EPS.

Todos estos servicios se realizan en la EPS a través de las siguientes áreas:

BIBLIOTECA

Más información: <http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=15>

Email: bibepsh@unizar.es

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 8:15 a 21:15
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:15 a 13:30

CONSERJERÍA

Más información: <http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

Email: coneuph@unizar.es

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 21:15
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 14:00

LABORATORIOS

Más información: <http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

Horario atención al público durante periodo lectivo con docencia	Lunes a viernes de 8:00 a 21:30
Horario atención al público durante periodo lectivo sin docencia	Lunes a viernes de 8:00 a 15:30
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 8:00 a 14:00

SECRETARÍA

Más información: <http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

Email: admepsh@unizar.es

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00

TALLER DE IMPRESIÓN Y EDICIÓN

Más información: <http://www.unizar.es/centros/eps/areas.html>

Email: reproeps@unizar.es

Horario atención al público durante periodo lectivo	Lunes a viernes De 9:30 a 11:15 De 11:45 a 18:15 De 18:45 a 20:00
Horario atención al público durante periodo no lectivo	Lunes a viernes: De 9:00 a 11:15 De 11:45 a 14:00

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

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; Estatutos de la Universidad de Zaragoza; Estatuto del Estudiante Universitario

Derechos

- Recibir información de forma presencial, escrita, telefónica, informática o telemática de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Acceder a la información pública.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Identificar al personal que presta servicios en esta Escuela Politécnica.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.
- Que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.) que se indiquen en esta Carta.
- Participar activamente en los asuntos relacionados con los servicios, a través de los canales institucionales que se establezcan.
- Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y de los medios disponibles para garantizar su salud y seguridad en el desarrollo de las actividades en el Centro.
- Estar informados de las novedades y cambios que se produzcan en aquellos asuntos que les afecten.
- Obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento o que ya se encuentren en poder del Servicio.
- Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.

Obligaciones de los usuarios

- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar en el normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de laboratorios y talleres de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de esta comunidad universitaria.
- Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los recursos del centro, utilizándolos para los fines que le son propios.

- Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo de los servicios y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

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

Ley Orgánica de Universidades
Normativa estatal universitaria
Estatutos de la Universidad de Zaragoza
Normas propias de la Universidad de Zaragoza
Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza
Normativa propia de la Escuela Politécnica Superior
Ley de Propiedad Intelectual

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

Normativa sobre Admisión y Acceso

Acceso a la Universidad
Pruebas de acceso a la Universidad
Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años
Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años
Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional
Acceso a la Universidad con estudios de Formación Profesional
Acceso a la Universidad con estudios extranjeros
Acceso mediante la modalidad de cambio de estudios

Normativa académica sobre Grado Universitario

Matrícula y normativa
Titulaciones de Grado en la Universidad de Zaragoza

Normativa académica sobre Máster Universitario

Normativa general
Normativa de la Universidad de Zaragoza
Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza

Normativa académica sobre Estudios de Doctorado

Normativa general

Normativa académica general

Normativa sobre el Espacio Europeo de Educación Superior
Calendario académico
Becas y ayudas al estudio
Títulos oficiales
Títulos propios
Homologación de títulos universitarios
Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas
Estudiantes visitantes
Programa de movilidad nacional SICUE
Programas de movilidad internacional

Normativa económica

Normativa de gestión económica
Presupuesto de la Universidad de Zaragoza

Normativa de recursos humanos

Normativa general de la UZ en materia de recursos humanos
Normativa de PAS
Normativa de PDI
Prevención y salud laboral

Normativa sobre actividad investigadora

Manual de gestión de la investigación en la Universidad de Zaragoza

Normativa sobre calidad y racionalización

Procedimientos básicos sobre el sistema de Gestión de Calidad de las titulaciones
Sistema de gestión de la calidad en la EPS

Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza

Registro General y registros auxiliares

Normativa específica de la BUZ

Funcionamiento
Préstamo

Normativa específica del Servicio de Reprografía

Tipos de servicios
Precios públicos

8. Formas de participación del usuario

Con el fin de conocer la opinión de los usuarios, la EPS fomenta e impulsa diferentes fórmulas para recabar la valoración de los servicios que presta además de impulsar la participación de usuarios en las diferentes iniciativas de mejora que se programan, a través de la constitución de los grupos de trabajo por materias.

La EPS dispone desde hace varios años de un sistema propio de valoración de usuarios de diferentes servicios universitarios que se prestan a través de empresas externas, como el servicio de limpieza (se realizan dos encuestas anuales) y el servicio de cafetería y comedor con la realización de una encuesta anual a todos los colectivos universitarios.

Además y a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios que se realizan de forma centralizada, se recaba anualmente y de cada curso académico los siguientes resultados de las encuestas sobre la satisfacción de usuarios en el centro:

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

9. Fecha de entrada en vigor

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

Se revisará como mínimo cada dos años, con control de indicadores anuales. No obstante, procederá una revisión automática cuando se apruebe cualquier modificación de otras Cartas de Servicios de las unidades que comparten dependencia funcional de algunas áreas de la EPS.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Información y atención al usuario	Información pública a través de la página web del centro	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la EPS	Número de impresos disponibles en web por colectivos	Curso académico	Seguimiento	Negociado académico y negociado administrativo
			Mantener actualizada y accesible en la página web de la EPS, la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa, publicando las novedades en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Porcentaje actualizaciones realizadas (actualizaciones realizadas en web/nº normativa aprobada)	Trimestral	100%	Secretaría de dirección
	Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Potenciar el uso del correo electrónico: medio de información y atención, a través de un buzón de consultas en la página web o el correo electrónico, resolviendo las consultas formuladas en el plazo de dos días laborables, salvo que las resoluciones requieran informes externos	Porcentaje de consultas resueltas en el igual o inferior a dos días laborables	Mensual	95%	Negociado académico y negociado administrativo

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Información y atención al usuario	Asesoramiento y atención a visitas guiadas	Estudiantes Usuarios externos	Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios de la Escuela y UZ y organizar visitas para futuros estudiantes	Número de asistentes	Curso Académico	Seguimiento	Todas las áreas
	Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Participar y/o promover actividades de extensión bibliotecaria y culturales en el centro	Nº de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que se participa	Anual	Seguimiento	Biblioteca
				% de actividades organizadas por la biblioteca que han sido recogidas en los medios de comunicación	Anual		
	Resolución de consultas de información general y especializada de forma presencial a través de "Pregunta aquí"	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Responder de forma inmediata a las consultas generales y en un máximo de 2 días laborables a las consultas especializadas	Porcentaje de consultas respondidas en plazo	Cuatrimestral	100%	Biblioteca
			Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas	Índice de satisfacción con las respuestas obtenidas referidas a las consultas especializadas	Cuatrimestral	90% de usuarios con satisfacción igual o superior a 4 sobre 5	

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Registro auxiliar al registro general de la Universidad de Zaragoza	Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la unidad	Estudiantes PAS PDI Otros usuarios internos Usuarios externos	Remisión de documentos tramitados en el registro de la EPS, al interesado, en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de su recepción	Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido	Mensual	100%	Negociado administrativo

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Servicios relacionados con la gestión académica	Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencia y reconocimiento de créditos	Estudiantes	Incorporación de las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de dos días laborables desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	Negociado académico
	Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales y otro tipo de certificaciones académicas en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	Negociado académico
	Tramitación de las solicitudes de la devolución de ingresos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a su presentación	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado académico
	Gestión de títulos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado académico

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Servicios relacionados con la gestión económica	Gestión de compras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro y antes de veinticuatro horas, salvo que se precisen presupuestos o informes previos	Número de solicitudes formuladas en plazo	Anual	95%	Negociado administrativo
	Gestión de pagos	Usuarios externos	Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo de un día laborable desde la fecha de recepción de los fondos	Porcentaje de pagos realizados en plazo	Anual	95%	Negociado administrativo
	Gestión de pagos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro de la EPS en el plazo de veinticuatro horas desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de remisiones realizadas en plazo	Mensual	95%	Negociado administrativo
	Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Mensual	95%	Negociado administrativo

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Servicios relacionados con la gestión de personal	Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegidos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Expedición de certificados solicitados en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Mensual	95%	Negociado administrativo
	Control horario/gestión de permisos	PAS PDI	Resolución de incidencias relacionadas con el control horario y tramitación de permisos en un plazo máximo de dos días laborables, desde recepción, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido	Mensual	95%	Negociado administrativo

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/gestión de recursos	Proporcionar la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones	Estudiantes PDI	Adquirir la bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro	Porcentaje de la BRB adquirida sobre el total de la BRB	Anual	100%	Biblioteca
	Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación	Estudiantes PDI	Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación sobre el total de puestos	Anual	25%	Biblioteca
			Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala	Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	80%	
	Gestión del correo y la correspondencia	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado	Mensual	95%	Conserjería
	Gestión de espacios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas	Mensual	95%	Conserjería
	Reproducción e impresión de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables	Mensual	95%	Impresión y edición

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia/gestión de recursos	Venta de apuntes docentes	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Actualizar las listas de apuntes docentes disponibles para venta en taller y en página web diariamente	Número de listas publicadas en taller y en página web sobre total	Diaria	95%	Impresión y edición
	Atención a las prácticas de laboratorios y talleres	PDI Estudiantes	Realización de controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año	Número de controles realizados	Anual	Seguimiento	Laboratorios
		Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo.	Número de revisiones realizadas	Antes de cada utilización de equipo	Seguimiento	Laboratorios
			Revisar las campanas y otros equipos de prevención y seguridad de laboratorios (duchas...) una vez al trimestre	Número de revisiones realizadas	Trimestral	Seguimiento	Laboratorios
	Gestión de residuos tóxicos y peligrosos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Impulsar campañas de concienciación sobre la gestión de residuos tóxicos y peligrosos en laboratorios	Número de actuaciones	Curso académico	Seguimiento	Laboratorios

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Servicios relacionados con la seguridad y la salud	Seguridad y prevención en laboratorios y talleres	Estudiantes	Garantizar la formación de usuarios de laboratorios sobre medidas de seguridad	Número de estudiantes que reciben información sobre seguridad en laboratorios	Estudiantes de nuevo ingreso	95%	Negociado académico Negociado administrativo / Laboratorios
	Simulacros de evacuación de edificios	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Intentar que los simulacros del centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias	Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento	Curso académico	Seguimiento	Todas las áreas
				Informes emitidos por UPRL sobre simulacros evacuación	Curso académico	Seguimiento	

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

- Elaboración del borrador de Carta de Servicios por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
- Sesiones de presentación de la carta en los diferentes sectores del PAS de la comunidad universitaria.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la EPS (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro (www.unizar.es/eps).
- Publicación en los tablones electrónicos y expositores electrónicos ubicados en la EPS.
- Difusión y publicación a través de iUnizar para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.
- Difusión del tríptico abreviado de Carta de Servicios que se elaborará una vez aprobada la Carta para su difusión a través de los mostradores de atención al público de Biblioteca, Conserjería y Secretaría.

2. Comunicación externa

- Publicación en la página web del Centro (www.unizar.es/eps).
- Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Escuela mantiene contacto habitual, incluyendo en el envío la versión abreviada de la carta de servicios (tríptico).
- Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales.

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

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

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

El grupo de 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 sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. El grupo valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

El procedimiento de presentación de sugerencia y quejas establecido, con carácter general por la UZ (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), 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/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://www.unizar.es/defensor_universitario/

- 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 UZ:

<http://www.unizar.es/centros/eps/buzonpre.html>

- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que

dispone la EPS:

Dirección: direspsh@unizar.es
Profesor secretario: secrepsh@unizar.es
Administradora: admespsh@unizar.es
Secretaría académica: acaespsh@unizar.es
Biblioteca: bibepsh@unizar.es
Conserjería: coneuph@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 la siguiente página web:

http://www.unizar.es/centros/eps/calidad/Procedimientos_calidad.htm

VII. CARTA DE SERVICIOS DEL GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios (art. 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado). Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el Gabinete de Imagen y Comunicación ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

2. Objetivos y fines del Gabinete de Imagen y Comunicación

El Gabinete de Imagen y Comunicación es una unidad dependiente del Gabinete del Rector, que gestiona la comunicación global de la Universidad de Zaragoza

2.1. Misión

Transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y los logros y actividades de la institución. En su vertiente externa, su misión es gestionar la identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza, así como intensificar su conocimiento y mejorar la información transmitida, con el fin de impulsar un mejor conocimiento de la Universidad y de promover una opinión favorable en la sociedad. En su vertiente interna, su misión es facilitar información a los miembros de la comunidad universitaria, tanto de la actividad de esta (a través de la web y el boletín iUnizar), como de la visión que se tiene desde los medios de comunicación (dossier de prensa).

2.2. Visión

El Gabinete de Imagen y Comunicación se plantea ser el referente de la Universidad de Zaragoza, tanto en comunicación interna (canalizando la información relevante para el conjunto de la comunidad universitaria), como externa. En esta última línea, su objetivo es que el conjunto de la sociedad conozca mucho mejor la actividad que se realiza en la Universidad, como forma de transparencia y rendimiento de cuentas.

3. Datos identificativos de la unidad

El Gabinete de Imagen y comunicación forma parte del Gabinete de Rectorado.

El responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta es Antonio Peiró Arroyo, Director de Relaciones Institucionales y Comunicación. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal del Gabinete.

4. Información de contacto con el Gabinete de Imagen y Comunicación

a. Dirección

Gabinete de Imagen y Comunicación
Parainfo de la Universidad de Zaragoza, primera planta
Plaza de Paraíso, 4. 50 005 - Zaragoza
Tel.: + 34 976 76 10 19
comunica@unizar.es

b. Horario de atención al público:

Presencialmente, de 8:00 a 15:30 horas.

También se atiende a través de correo electrónico (comunica@unizar.es) y telefónicamente (+34 976.761.019; interno: 841 019).

- . Mantenimiento y actualización del archivo fotográfico del Gabinete.
- . Dependiente del Vicerrectorado de Política Científica existe una Unidad de Cultura Científica, que desarrolla su trabajo en coordinación con el Gabinete de Imagen y Comunicación. Sus principales funciones son la comunicación científica y la realización de actividades de difusión científica (elaboración de documentales, circuitos científicos, sesiones de cine forum, jornadas de divulgación...).

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

Derechos y obligaciones como usuario

Los derechos y obligaciones de los usuarios son los recogidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario. Específicamente, tienen derecho a:

- . Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos que hayan encomendado al Gabinete.
- . Ser tratados con respeto y deferencia, sin ningún tipo de discriminación.
- . Que las solicitudes que hayan formulado sean tratadas de forma confidencial, salvo que por su carácter requieran la comunicación a otras unidades o entidades, o hayan de ser públicas.
- . Proponer mejoras para el funcionamiento del Gabinete.
- . Que los datos personales que facilite no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A nivel informativo, el Gabinete solo los utilizará con el consentimiento expreso de los titulares y para los fines que estos hayan autorizado.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Sobre acceso a la información:

- . Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Sobre identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza:

- . Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 8, de 19 de enero); modificado por Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 35, de 18 de febrero) (corrección de errores BOA núm. 89, de 9 de mayo). Especialmente el Título Preliminar, capítulo II; y el Anexo.
- . Acuerdo de 6 de julio de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Manual de Identidad Corporativa (BOUZ 10-10). El texto del Manual puede verse en: http://www.unizar.es/sites/default/files/identidadCorporativa/manual_de_imagen_corporativa.pdf
- . Manual de uso y estilo del boletín iUnizar, aprobado por el Consejo de Dirección. El Manual puede verse en: <http://www.unizar.es/actualidad/doc/manual-uso.pdf>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de los servicios del Gabinete de Imagen y Comunicación pueden dar a conocer su opinión sobre su funcionamiento, global o parcial, así como realizar quejas y sugerencias, mediante escritos, telefónicamente o a través del correo electrónico.

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Atención a las peticiones de difusión de los miembros de la comunidad universitaria	Miembros de la comunidad universitaria Medios de comunicación Sociedad en general	Atender las peticiones de miembros de la comunidad universitaria, realizadas en el marco de la Universidad de Zaragoza, para la difusión de proyectos o actividades en medios de comunicación, informándoles sobre su procedencia o no procedencia como hecho o actividad noticiable y, en caso afirmativo, difundirlo	Número de noticias y convocatorias enviadas a los medios de comunicación Número de informaciones publicadas en los medios de comunicación	Anualmente	100%
	Miembros de la comunidad universitaria	Contestar en un plazo máximo de tres días a las consultas o propuestas sobre convocatorias de ruedas de prensa, informando acerca de su procedencia o no procedencia y sobre la fecha de celebración de la misma	Número de consultas recibidas	Anualmente	100%
Comunicación interna	Miembros de la comunidad universitaria	Remitir a todos los miembros de la comunidad universitaria que lo deseen, el dossier de prensa diario de la Universidad, todos los días laborales, antes de las 11 h.	Hora de envío	Anualmente	Proporción de días en que se envía antes de las 11 h.
		Enviar el boletín iUnizar a todos los miembros de la comunidad universitaria, todos los días laborales	Número de informaciones recogidas	Diario en días laborales	100%
		Mantenimiento de la información de los mupis	Número de informaciones recogidas	Diario en días laborales	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Comunicación externa	Medios de comunicación	Atender todas las consultas de los medios de comunicación	Porcentaje de atención a las demandas de los medios de comunicación	Trimestral	100%
Comunicación interna y externa	Unidades de la Universidad	Apoyar el proceso de migración a la nueva web	Número de unidades que han migrado a la nueva web	Anual	Seguimiento
	Miembros de la comunidad universitaria Medios de comunicación Sociedad en general	Actualizar permanentemente los contenidos de la web de la Universidad	Número de consultas por páginas	Anual	Incremento del número de consultas en un 5% anual
Imagen corporativa	Miembros de la comunidad universitaria	Atender todas las consultas sobre la imagen corporativa de la Universidad y resolverlas en el plazo máximo de una semana	Porcentaje de atención a las demandas relativas a la imagen corporativa de la Universidad de Zaragoza	Anual	100%
Asesoría sobre publicidad	Unidades de la Universidad	Atender las solicitudes de asesoramiento sobre inserción publicitaria que se hagan por las unidades	Número de folletos, carteles y otros soportes publicitarios coordinados por el Gabinete	Anual	Seguimiento
		Asesoramiento para las inserciones publicitarias institucionales	Número de folletos, carteles y otros soportes publicitarios coordinados por el Gabinete	Anual	Seguimiento
Redes sociales	Miembros de la comunidad universitaria Sociedad en general	Gestión de redes sociales	Número de seguidores en redes sociales («me gusta», «favoritos», «retwits»...)	Permanente	Incremento del número de seguidores en un 10% anual

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna con otras unidades se llevará a cabo remitiendo un correo electrónico y anunciando en iUnizar que ya disponemos de carta de servicios y donde pueden localizar la carta y el tríptico.

2. Comunicación externa

La comunicación externa con el usuario se llevará a cabo a través de la web: con esta carta de servicios y con el folleto en el formato normalizado aprobado por la Universidad, así como en el BOUZ.

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

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Estudiar el incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido por el responsable.
- b) Dar una respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días lectivos desde el momento en que presente la reclamación. En la respuesta se motivará la incidencia, se pedirá disculpas al usuario y se recabará su opinión para adoptar medidas de mejora.
- c) Adoptar medidas para que este tipo de reclamaciones no se vuelva a producir.

Finalmente, si se repiten las reclamaciones sobre el mismo hecho, el grupo que elaboró la Carta de Servicios, se reunirá y adoptará las medidas oportunas para evitar nuevas reclamaciones.

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

Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden realizarse de forma verbal, de forma escrita o bien a través de la cuenta de correo institucional del Gabinete (comunica@unizar.es).

Quejas y sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>

VIII. CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza contemplan la posibilidad de crear otros Centros distintos a Facultades y Escuelas, cuyas actividades contribuyan a la mejor consecución de sus fines y en base a esto, en 2007, nació el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE) vigente en la actualidad, dirigido fundamentalmente a la formación y asesoramiento docente del Profesorado universitario.

Como compromiso de mejora de calidad de la Universidad de Zaragoza y formando parte de ésta, el ICE redacta su Carta de Servicios para dar a conocer sus fines y servicios que presta, y ayude a ser un instrumento permanente para ampliar dicha calidad.

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

Los fines del ICE son:

- 1) La Formación y el asesoramiento docente del Profesorado Universitario
- 2) La Colaboración en el impulso de la innovación pedagógica, la investigación educativa y la mejora de la docencia universitaria.
- 3) El asesoramiento al Consejo de Dirección de la Universidad, a los Centros y a los Departamentos en los procesos de renovación de las metodologías docentes universitarias y en la gestión de inversiones dedicadas a ese fin.
- 4) La coordinación de la comunicación interna y externa sobre la evolución de las metodologías docentes universitarias, haciendo visibles las buenas prácticas.

Para estos fines lleva a cabo los siguientes programas y jornadas:

- a) Programa de Formación del Profesorado
- b) Programa de Apoyo a los Estudiantes
- c) Programa de apoyo al sistema de calidad de las titulaciones
- d) Programa de apoyo a la innovación docente en la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

La misión del Instituto de Ciencias de la Educación es orientar y formar al personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, para que sea más competente en el desarrollo de sus funciones y lograr una docencia de creciente calidad fundamentalmente en el nivel universitario

2.2. Visión

El ICE tiene como visión ser un espacio accesible a todo el profesorado universitario, que sirva de eficaz soporte para su perfeccionamiento y renovación pedagógica consiguiendo así un mejor cumplimiento de la misión de la Universidad de Zaragoza.

3. Datos identificativos del centro

- a) Denominación del Centro: Instituto de Ciencias de la Educación
- b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento es la Administradora del centro, Gemma Bosque Riba

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a) Dirección postal

• Campus San Francisco. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

b) Teléfonos

• Secretaría ICE: 976 761 494

• Conserjería ICE: 976 761 340

c) Correo electrónico

• ice@unizar.es

d) Página web

• <http://www.unizar.es/ice/>

e) Canal YouTube ICE

• <https://www.youtube.com/user/iceunizar>

f) Forma de acceso y medios de transporte

- Entrada por Domingo Miral, entre Colegio Mayor Sta. Isabel y Colegio Mayor Pedro Cerbuna:

• Bus: 35, 53, Ci1: Parada Violante de Hungría / Centro Deportivo

• Tranvía: Parada Emperador Carlos V

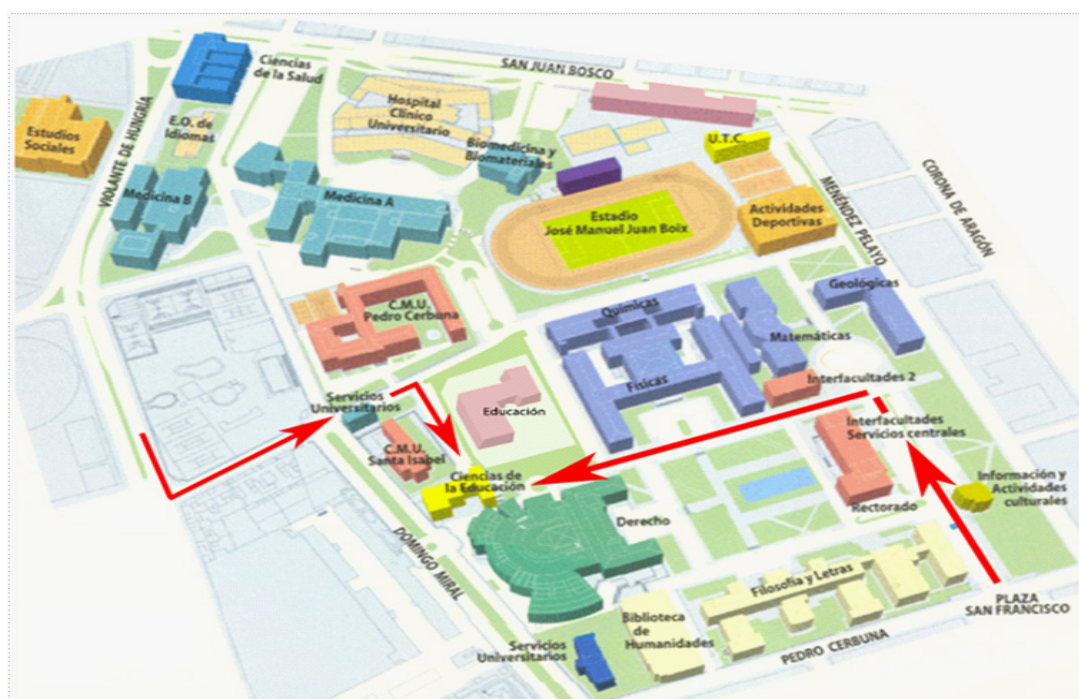
- A través del campus universitario:

• Tranvía: Parada Plaza San Francisco

g) Horario y medios y lugares de atención al público

• De lunes a viernes, de 9 a 14 horas

h) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

• Página web, ventanilla o teléfono en Conserjería y Secretaría del ICE.

Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

• Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad y listados correspondientes al Registro.

Servicios relacionados con la gestión académica

- Organización de cursos de todos los Programas de Formación que se realizan en el Centro: reserva de alojamiento, viajes, etc. del Profesorado correspondiente a cada curso.
- Organización de pruebas de evaluación de asignaturas de libre elección, ofertadas a través del Campus Virtual Compartido del Grupo 9 de Universidades (G9), correspondientes a la Universidad de Zaragoza.
- Preparación de folletos, programas de los cursos, material docente, etc.

- Contacto con el Profesorado para información de asignación de cursos, recordatorios, envío de materiales, o consultas que puedan hacer.
- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos mediante inscripción por internet.
- Mantenimiento del fichero de ponentes.
- Control, reserva y actualización de calendario de aulas.
- Control de realización de cursos y preparación de carpeta que se entrega a cada Profesor.
- Evaluación de los cursos: registro de datos de las encuestas que realizan los alumnos y envío de los resultados a los Profesores.
- Estadísticas de evaluación, porcentajes de asistencia, etc.
- Introducción de datos de los cursos e inscripciones en el programa SICUR de la Universidad de Zaragoza.
- Expedición de Actas de cada actividad.
- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas o de participación, en persona o por correo de:
 - . Cursos organizados por el ICE
 - . Extinto Certificado de Aptitud Pedagógica
 - . Asignaturas de libre elección del Campus Virtual Compartido del G9
 - . Participación en los Programas Tutor y Mentor del ICE
 - . Participación en las distintas publicaciones editadas por el ICE
- Horarios de clase:
 - . Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del ICE de los horarios de clase de los cursos a realizar.
- Actualizar la programación semanal en la web del ICE para su consulta.
- Actualizar en la web del ICE los materiales de cursos a los que pueden acceder los alumnos.
- Colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización para acreditación de titulaciones y validación de méritos del PDI.

Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto transferido por otras Unidades como Vicerrectorado de Política Académica, Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, Vicerrectorado de Cultura y Política Social y Escuela de Doctorado (gestión de gastos e ingresos mensuales). Aplicación Sorolla.
- Posible facturación por los servicios realizados a terceros
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de la UEZ (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...)
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto del ICE.
- Colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, llevando a cabo la gestión de ingresos de matrículas para la actividad de ADECA.

Servicios relacionados con la gestión de personal

- Control de jornadas y horarios del PAS del ICE, autorización permisos, licencias y vacaciones, mediante el programa PeopleSoft.
- Control de jornadas y horarios del PAS de la UEZ, autorización permisos, licencias y vacaciones, mediante el programa PeopleSoft.
- Recepción de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación.
- Petición a Gerencia de sustituciones por bajas prolongadas, renovación de contratos o becarios, etc.

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

- Mantenimiento de los equipos informáticos, tanto de las aulas como de uso personal del ICE.
- Mantenimiento de los equipos audiovisuales del ICE.
- Diseño, elaboración y actualización de la página web del ICE.
- Diseño gráfico y elaboración de folletos, carteles e impresos.
- Colaboración con Rectorado y otros Centros para trabajos de grabación, edición y producción de

audiovisuales.

- Colaboración con Gerencia y otros Centros para utilización de espacios del ICE para realizar cursos del PAS, exámenes y reuniones.
- Apertura, cierre y vigilancia de los edificios y dependencias, como aulas, salón de actos y espacios comunes, con la custodia y control de llaves así como del acceso de personas.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...)
- Petición y control de partes de mantenimiento.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Petición y seguimiento de obras menores
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Información diaria en pantalla digital.
- Clasificación, franqueo y reparto del correo interno y externo.
- Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
- Seguimiento de la limpieza del Centro y atender las peticiones de su evaluación.
- Atención a la prestación de Servicios Contratados: limpieza, vigilancia externa, residuos, máquinas expendedoras, etc.

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.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

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

Derechos

Según la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.

- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

Según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 29 de marzo de 2007, por el que se adapta la organización y funcionamiento del ICE a lo establecido en los Estatutos de esta Universidad.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 14 de septiembre de 2009 de modificación del apartado tercero (PDI integrantes del ICE), del Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 29 de marzo de 2007 por el que se adapta la organización y funcionamiento del ICE a lo establecido en los Estatutos de esta Universidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de

diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas.

- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 15 de febrero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto de Ciencias de la Educación.

b) Reconocimiento de créditos.

- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)

c) Actas.

- Calendario académico.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
Atención al usuario
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el
- Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa Universitas XXI

Registro

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24).
- Acuerdo de 2 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se crea el Fichero Registro de la Universidad. (BOA 183 de 17 de septiembre) y su modificación de 3 de marzo de 2014 (BOA 54 de 18 de marzo).
- Acuerdo de 28 de marzo de 2014, de la Gerente de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Documento de Seguridad del Fichero REGISTRO.

Gestión de Recursos Humanos

- Convenio-Pacto del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios

8. Formas de participación del usuario

Las formas de participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios, pueden ser:

A) Usuarios internos:

- Formando parte de los equipos de trabajo constituidos para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios.
- Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en el ICE, o en el Registro General o en CIUR.
- Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en la web del ICE: ice@unizar.es.

B) Usuarios externos:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza:
https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en el ICE, o en el Registro General o en CIUR.
- Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en el web del ICE: ice@unizar.es.
- A través de las encuestas de valoración de cada curso o servicio prestado

Plazo de contestación de quejas o reclamaciones: en el plazo máximo de 15 días laborables, el interesado recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Alumnos ICE Profesorado cursos ICE Comunidad Universitaria Sociedad en General	Actualizar información en la web ICE al menos una vez al mes	Nº de consultas a la web del ICE	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento	2.000
		Publicar en iUnizar o listas de distribución los Prog. de Formación, Jornadas, etc.	Nº de publicaciones en iUnizar o listas de distribución	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	4
		Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máx. de 15 días hábiles	Nº de sugerencias o quejas no contestadas en plazo	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	0
		Revisar Carta de Servicios y tríptico cada dos años	Nº de revisiones de Carta de Servicios y tríptico	Cada 2 años registro en cuadro de seguimiento	Una vez
Gestión académica	Alumnos ICE Profesorado cursos ICE	Publicar en la web ICE los cursos al menos 15 días antes del plazo de inscripción	Nº de cursos publicados fuera de plazo antes de las inscripciones	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
		Entrega de certificados de cursos realizados o solicitados en el plazo de una semana	Nº de certificados entregados fuera del plazo de una semana	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	6
		Incentivar participación de alumnos mediante encuestas valorando los cursos para mejorar su calidad	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	70%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión económica	PAS del ICE y Servicios Centrales	Tramitar en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección del ICE para su gestión	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
	Equipo de Dirección ICE	Pago a proveedores en el plazo legal si se dispone de fondos anticipados por Servicio Gestión Financiera y P.	Nº de pagos fuera de plazo legal si se dispone de fondos anticipados	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
Gestión del personal	PAS del ICE y Servicios Centrales	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSof o Control Horario e incidencias del PAS del ICE	Nº de quejas sobre gestión de personal del PAS del ICE	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
		Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales los partes médicos del PAS del ICE	Nº de veces no tramitados en plazo los partes médicos del PAS del ICE	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna

Seguimiento y control de compromisos

Una vez al año, en la segunda quincena de enero, se reunirá el equipo que elaboró la carta de servicios para:

- Informar sobre los compromisos e indicadores, en los plazos y forma prevista en los correspondientes cuadros de seguimiento.
- Analizar las incidencias, o en caso de no cumplir algún compromiso, qué medidas correctoras se han de adoptar.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Estos mecanismos pretenden dar a conocer la carta, mediante acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

Destinatarios	Medio	Fecha prevista
PDI - PAS ICE/UEZ	Reuniones de presentación al personal Página web ICE Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza Trípticos	A la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años. Permanentemente en la web del ICE, (enlace en la web de la UEZ). Cuando se apruebe. En las reuniones de presentación, y en Conserjería, Secretaría ICE.

2. Comunicación externa

Destinatarios	Medio	Fecha prevista
Usuarios externos	Página web del ICE Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza Trípticos Cartel informativo en pantalla digital	Permanentemente desde la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años. Cuando se apruebe. Cuando entre en vigor.- Disponibles en Conserjería, Secretaría ICE, otros Centros. En cada curso: Profesor/alumnos Cuando entre en vigor.- Entrada ICE, fijo o aleatorio con otra información.

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

Subsanar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de la carta de Servicios, en el plazo de 72 horas, pidiendo disculpas, explicando las causas y medidas adoptadas

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

Procedimiento general de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la UZ, (https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action)

A las quejas o sugerencias presentadas se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles.

IX. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA. SECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE Y TÍTULOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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

Esta carta de servicios es uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza y pone de manifiesto el compromiso que el Servicio de Planificación Académica a través de la Sección de Formación Permanente y Títulos ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

2. Objetivos y fines

2.1. Misión

La Sección de Formación Permanente y Títulos es una unidad administrativa incluida en el Servicio de Planificación Académica, de la Vicegerencia Académica, con dependencia funcional del vicerrector con competencias en materia de política académica; por lo que en dicha unidad se gestiona la oferta de las enseñanzas propias de la Universidad de Zaragoza. Igualmente tramita la expedición de los títulos oficiales y propios y las credenciales de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor.

2.2. Visión

Ser una unidad de referencia que dé respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones que pueda plantear la comunidad universitaria (órganos de dirección, estudiantes, personal docente...) y la sociedad en general respecto a la Formación Permanente que oferta la Universidad de Zaragoza, a la expedición de títulos oficiales y propios y otros procesos que se gestionen en la unidad. Todo ello se desarrollará estando permanentemente actualizados y se llevará a cabo con rigor, eficacia, eficiencia y amabilidad, para prestar el mejor servicio al administrado de modo que quede satisfecho del servicio recibido.

3. Datos identificativos de nuestra unidad

La Sección de Formación Permanente y Títulos se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez se encuentra inmerso en la Vicegerencia Académica.

La responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta es Rosa Cercós Cucalón, Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la sección.

4. Información de contacto

Edificio Interfacultades planta calle
C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)
Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 842429 y 843042
E-mail: eepyt@unizar.es, títulos@unizar.es



Nuestra Web

<http://wzar.unizar.es/servicios/epropios/epropios.html>

<http://wzar.unizar.es/servicios/titul/index.htm>

Medios de transporte público:

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

Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco

Autobuses: Líneas 24, 35 y 38

Solamente pueden acceder al campus de San Francisco en vehículo particular aquellas personas de la comunidad universitaria que están acreditadas.

No obstante, en los alrededores hay zona azul de aparcamiento, de pago, y también un aparcamiento público en la Plaza San Francisco.

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

5. Relación de servicios prestados

- Estudios Propios: Tramitación de las propuestas de Estudios Propios en coordinación con los órganos proponentes, elaboración de documentos informativos y procedimientos académicos y administrativos en apoyo de las unidades que gestionan dichos estudios, elaboración del material de difusión de la oferta académica anual con especial dedicación a la información actualizada a través de la Web. Tramitación de las autorizaciones de matrícula de alumnos. Tramitación de la expedición de los títulos propios.

- Cursos y Seminarios: Tramitación de las propuestas de Cursos y seminarios hasta su puesta en marcha. Tramitación de las certificaciones de cursos y seminarios.

- Expedición de títulos: Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios, del Suplemento Europeo al Título, Diplomas de Estudios Avanzados, y expedición de los certificados sustitutorios de títulos oficiales.

- Expedición de la credencial de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor, una vez que

haya quedado inscrita en la sección especial del Registro Nacional de Titulados Universitarios Oficiales de la Subdirección General de Títulos y Reconocimiento de Cualificaciones del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Certificación de la competencia en lenguas modernas (nivel B1): Entrega de certificaciones y duplicados, en su caso, a aquellas personas que hubiesen superado las pruebas hasta el curso 2013-14 inclusive.

- Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza.

Compulsa de títulos oficiales y propios expedidos por la Universidad de Zaragoza.

- Asesoramiento y apoyo técnico a las autoridades académicas proponiendo en su caso, aquellas medidas que redunden en la mejora de la calidad y de la eficiencia.

- Soporte técnico y administrativo de la Comisión de Certificación de Idiomas y de la Comisión de Estudios de Posgrado, en lo referido a Estudios Propios y cursos y seminarios. Ejecución de los acuerdos tomados por ambas comisiones.

- Atención y asesoramiento presencial, por correo electrónico y teléfono a todas aquellas personas que efectúen consultas sobre estudios propios, cursos y seminarios, expedición de títulos, compulsas, etc.

- Divulgación a través de la Web de la información general de la unidad, así como de los datos estadísticos referidos a nuestro ámbito de competencias

6. Derechos y obligaciones de los usuarios

Derechos

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.

- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

- Acceso a la información pública, archivos y registros.

- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal

- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.

- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.

- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que prestamos

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- 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.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

b) Títulos anteriores al EEES

- Real Decreto 185/1985, de 23 de enero, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado (BOE 16 de febrero)
- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios (BOE 14 de diciembre)
- Resolución de 26 de junio de 1989, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, para la aplicación de lo dispuesto en las Órdenes de 8 de julio y de 24 de diciembre de 1988 en materia de títulos universitarios oficiales (BOE de 18 de julio)
- Orden de 30 de abril de 1990, por la que se regula el procedimiento de expedición de determinados títulos y diplomas oficiales de Educación Superior y Postgrado (BOE 9 de mayo)
- Real Decreto 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el tercer ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de postgrado (BOE 1 de mayo)
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título (BOE 11 de septiembre)

c) Títulos y Doctorados del EEES

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 30 de octubre)
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE 3 de julio)
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE 6 de agosto)
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE 10 de febrero)
- Real Decreto 534/2013, de 12 de julio, por el que se modifican los Reales Decretos 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales; 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado; y 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas (BOE 13 de julio)

d) Máster y Doctorado al amparo del Real Decreto 56/2005

- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado (BOE 25 de enero)
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado (BOE 25 de enero)
- Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre, por el que se modifican el Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado y el Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de posgrado (BOE 20 de diciembre)
- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor (BOE 21 de agosto)

e) Formación Permanente

Acuerdo de 18 de marzo de 2014 del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza (BOUZ 24 de marzo)

f) Matrícula.

- Decreto 127/2013, de 9 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para el curso 2013-2014 [este decreto se actualiza anualmente]
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

g) Homologación de estudios.

- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado (BOE de 22 de noviembre de 2014)

h) Actas.

•Calendario académico.

- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

i) Otras normas.

Académicas:

- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.

Atención al usuario:

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico propias de la Universidad de Zaragoza:

•Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.

Registro:

•R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

•Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

•Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

8.Participación del usuario

Para mejorar nuestra gestión puede darnos su opinión a través del correo electrónico que figura en esta carta de servicios o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<http://unizar.es> => Sede electrónica

9. Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios surtirá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años, salvo que se estime necesario actualizarla antes de dicho plazo.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tramitación de las propuestas de Estudios Propios	Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer Estudios Propios	Gestionar las propuestas de estudios propios acumulando el mayor número de propuestas de títulos propios para que el número de reuniones de los agentes implicados sea el menor posible, de modo que puedan aprobarse en un plazo máximo de 2 meses tras la recepción de las propuestas.	Nº de estudios tramitados: revisados y validados (nuevos, modificados y de continuación) en el plazo establecido Nº de días transcurridos desde la recepción del proyecto de estudio propio hasta su aprobación por Consejo de Gobierno Nº de estudios tramitados: revisados y validados con un plazo mayor del establecido	Cómputo de días Por curso académico: Anualmente	Que los estudios propuestos se aprueben en un máximo de 2 meses lectivos Nº de títulos expedidos fuera del plazo*100/nº títulos propuestos Nº de días o semanas o meses de demora sobre los 2 meses deseables

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios	Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer cursos y seminarios	Gestionar las propuestas cursos y seminarios de modo que su aprobación por la Comisión de Estudios de Posgrado se produzca en el plazo de 1 mes desde su recepción	Nº de cursos y seminarios tramitados Nº de días transcurridos desde la recepción del curso/seminario hasta su aprobación por la Comisión de Estudios de Posgrado Nº de cursos y seminarios tramitados con un plazo mayor del establecido	Cómputo de días Por curso académico: Anualmente	Que los cursos/seminarios propuestos se aprueben en un máximo de 1 mes tras su recepción Nº de cursos/seminarios aprobados fuera del plazo*100/nº títulos propuestos Nº de días o semanas o meses de demora sobre el mes deseable

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tramitación de la expedición de los títulos oficiales, títulos propios y del Suplemento Europeo al Título	Alumnos de la UZ que hayan concluido los estudios correspondientes y cuyo expediente académico se encuentre en disposición de obtener el título y no tengan pagos pendientes.	<p>Revisar y validar los expedientes de títulos en el plazo máximo de 1 mes desde su recepción</p> <p>Entregar el título oficial a los egresados en el plazo máximo de 6 meses desde su solicitud.</p> <p>Entregar el título propio a los alumnos en el plazo máximo de 4 meses desde que finalizaron sus estudios propios</p> <p>Enviar los títulos a los centros en el plazo máximo de un mes desde que se reciben de la imprenta</p> <p>Expedición de certificaciones (supletorias del título) en el plazo máximo de 5 días desde la recepción</p> <p>Resolución de la sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios en el plazo máximo de 3 días desde la recepción de la solicitud</p>	<p>Nº de títulos revisados y validados en el plazo establecido</p> <p>% de títulos no expedidos en plazo</p> <p>% de títulos entregados en el plazo establecido</p> <p>% de certificaciones entregadas en el plazo establecido</p>	<p>Nº de días de diferencia entre la fecha de validación de la solicitud y la fecha de envío al centro</p> <p>Cada vez que se genere un lote</p>	<p>Se considerará que la entrega de los títulos en el plazo de 6 (en estudios oficiales) y 4 meses (en estudios propios) es una calidad óptima en el servicio.</p> <p>Igualmente se considerará un estándar de calidad entregar los certificados sustitutorios del título en el plazo de 5 días hábiles.</p>

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Expedición de la credencial de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor	Personas que están en disposición de un título de doctor expedido por un país extranjero.	Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 5 días la credencial tras la comunicación de la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios	Nº de credenciales expedidas. Nº de días en trasladar la credencial	Anualmente	100 % de las credenciales entregadas en plazo
Certificación de la competencia en lenguas modernas (nivel B1)	Personas que hubiesen superado las pruebas del B1 en ediciones anteriores al curso 2014-15	Entregar las credenciales a aquellas personas que no la han recogido.	Nº de certificaciones entregadas	Anual	Entregar el 90 % de los certificados que están sin recoger.
Compulsas de Títulos de la Universidad de Zaragoza	Egresados de la UZ que necesitan obtener compulsas de alguno de los títulos que han obtenido en nuestra universidad	Realizar el 100 % de las compulsas en el momento en que se solicitan	Nº de compulsas efectuadas	Mensualmente	Que el 100 % de las compulsas se efectúen en el momento de su solicitud

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria en general y también, personas ajenas a ella que estén interesadas en alguno de los procesos o trámites que se llevan a cabo en la Sección.	Resolver la/s cuestión/es planteada/s por el cliente y en caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al cliente hacia el lugar o dependencia donde pueden atenderle adecuadamente. Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles Ofrecer una atención personalizada del usuario ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico	% de correos electrónicos no respondidos en 2 días hábiles	Diariamente	Responder el 95 % de los correos electrónicos en el plazo de 2 días hábiles
Divulgación a través de la Web de la información general de la unidad	Comunidad universitaria y el público en general	Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que el proceso de que se trate quede abierto al público	Nº de días de demora en la actualización de los procesos o información que no proceda esperar.	Se efectuará anualmente. Nº de actualizaciones	Que no haya enlaces rotos o información obsoleta

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna con otras unidades administrativas, en especial con los centros universitarios, se llevará a cabo remitiendo un correo electrónico y anunciando en i-Unizar que ya disponemos de carta de servicios y donde pueden localizar la carta y el tríptico.

2. Comunicación externa

La comunicación externa con el usuario se llevará a cabo a través de la Web: con esta Carta de Servicios y con el folleto en el formato normalizado aprobado por la Universidad, así como en el BOUZ y en el BOA en su caso.

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

Ante el incumplimiento de los compromisos de calidad recogidos en esta Carta de Servicios, así como ante las reclamaciones o sugerencias presentadas, se obrará del siguiente modo: serán objeto de un estudio detallado, procediéndose a responder en los términos que corresponda:

- a) La respuesta se llevará a cabo en el plazo máximo de 5 días hábiles contados a partir del siguiente a la recepción, salvo que fuera necesario recabar información adicional. La respuesta deberá motivar la incidencia, pidiendo disculpas al usuario, en su caso.
- b) En los casos de incumplimiento de los compromisos se adoptarán las medidas de seguimiento y se ajustarán para evitar futuros incumplimientos.
- c) Si se producen reiterados incumplimientos de los compromisos, el grupo que elaboró la carta de servicios estudiará el indicador y determinará su modificación en los términos que permitan su cumplimiento.

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

Las sugerencias y quejas se llevarán a cabo de acuerdo con el procedimiento general establecido en la Universidad de Zaragoza en su Sede Electrónica:

<http://unizar.es> = > Sede electrónica

También podrán llevarse a cabo a través del Centro de Información Universitaria (CIUR), cumplimentando el formulario de su web: <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

Además de estos sistemas generales para toda la universidad pueden presentarse sugerencias o quejas mediante escrito presentado en Registro General, en los Registros Auxiliares del Registro General, autorizados o a través de correo electrónico en las siguientes cuentas: títulos@unizar.es y eepyyt@unizar.es

X. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN ACADÉMICA. SECCIÓN DE GRADO Y MÁSTER

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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

Esta carta de servicios es uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza y pone de manifiesto el compromiso que el Servicio de Planificación Académica a través de la Sección de Grado y Máster ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

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

2.1. Misión

La Sección de Grado y Máster es una unidad administrativa incluida en el Servicio de Planificación Académica, de la Vicegerencia Académica, con dependencia funcional de los vicerrectores con competencias en materia de estudiantes y de planes de estudio de Grado y Máster, que da soporte a los centros universitarios y a las distintas comisiones en los procesos relacionados con este tipo de enseñanzas. Se supervisa y actualiza tanto la oferta anual de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster como las anteriores enseñanzas no adaptadas al EEES hasta su completa extinción. Se facilita información general a estudiantes y personas o entidades externas de la universidad y se resuelven reclamaciones y recursos de los estudiantes de Grado y Máster

2.2. Visión

Ser una unidad de referencia que da respuesta de forma fiable y responsable a cuestiones que pueda plantear la comunidad universitaria (órganos de dirección, estudiantes, personal docente...) y la sociedad en general respecto a los estudios de Grado y Máster, además de participar en los procesos relacionados con los mismos, realizando una actualización constante. Todo ello con rigor, eficacia, eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado.

3. Datos identificativos de la Unidad

La Sección de Grado y Máster se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez forma parte de la Vicegerencia Académica.

La responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta es Rosa Cercós Cucalón, Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la sección.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

Edificio Interfacultades planta calle
C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)
Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 1043
E-mail: grado.master@unizar.es

en colaboración con los centros universitarios.

- Gestión de los nombramientos y ceses de los Agentes del Sistema de Calidad de las titulaciones: coordinador de la titulación, experto en calidad docente y el titulado o experto externo, de acuerdo con el procedimiento establecido
- Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario
 - . Elaboración de la información necesaria para poder efectuar la matrícula: actualización de la normativa, plazos, procedimientos, precios públicos, web, elaboración de impresos, folletos y otros materiales de difusión.
- Coordinación y gestión del Programa: "Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles" [SICUE], mediante firma de los Acuerdos Bilaterales, con universidades españolas, difusión de la información, apoyo en la adjudicación de intercambios, publicación de los resultados, gestión de las renunciaciones, etc., llevando a cabo la difusión a través del Tablón electrónico de la Universidad así como a través de la página web.
- Tramitación de las solicitudes de Acceso a estudios de Máster universitario que están en posesión de un título extranjero no homologado.
- Tramitación de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los centros relativos a permanencia, adelanto de convocatorias, revisión de calificaciones, reconocimiento de créditos, anulación de matrícula, petición de compensación curricular, etc.
- Asesoramiento, elaboración de informes y apoyo técnico a las autoridades académicas y a otros órganos de la UZ y trasladar los acuerdos adoptados por los siguientes órganos colegiados: Comisión de Permanencia, Comisión de Estudios de Grado y Comisión de Estudios de Posgrado.
- Servir de apoyo a los centros universitarios y al PDI sobre interpretaciones normativas y procesos académicos. Este apoyo se lleva a cabo tanto de modo presencial o por medio de todos los medios que las TIC nos proporcionan.
- Soporte del Anillo Digital Docente (ADD) a los estudiantes a través de Ayudca.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico y por escrito sobre aspectos concretos planteados por los interesados o los derivados de la tramitación de los procesos competencia de la Sección.
- Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con los procesos de matriculación en las enseñanzas oficiales de Grado y Máster de la universidad, así como elaboración de otros datos estadísticos requeridos por los miembros del Consejo de dirección o por otras entidades autorizadas.
- Proporcionar datos para que los órganos competentes elaboren las Memorias Académicas para el Claustro Universitario o para la memoria que elabora anualmente Secretaría General.

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

Derechos

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio
- A participar en la mejora continua de los servicios académicos, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.) que se determinen.

- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- 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.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y Máster.
 - Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de Másteres de la Universidad de Zaragoza.
- b) Acceso y admisión
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
 - Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de Grado.
 - Acuerdo de 27 de mayo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por la que se establece el procedimiento de admisión, los criterios de valoración y el orden de prelación en la adjudicación de plazas para determinadas vías de acceso a estudios oficiales de grado.
 - Acuerdo de 27 de mayo de 2014, del Consejo de gobierno, por el que se modifica el acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarias oficiales de grado.
 - Acuerdo de 27 de junio de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se modifica el acuerdo de 27 de mayo de 2014, por el que se establece el procedimiento de admisión, los criterios de valoración y el orden de prelación en la adjudicación de plazas para determinadas vías de acceso a estudios oficiales de grado.
- c) Reconocimiento de créditos
- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
 - Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.
 - Procedimiento de 13 de septiembre de 2010 de la Comisión de Docencia para reconocimiento de créditos por actividades universitarias.
 - Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
 - Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)
- d) Matrícula
- Acuerdo de 18 de marzo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.
 - Acuerdo de 7 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de Grado y de fin de Máster en la Universidad de Zaragoza.
 - Acuerdo del Consejo Social, de 30 de junio de 2014, por el que se modifica el Acuerdo de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza
 - Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios.
 - Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
 - Convocatoria de becas de movilidad para Másteres
 - Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- e) Títulos
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- g) Actas
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
 - Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
 - Calendario académico.

h) Otras normas

- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.
- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

Atención al usuario

. Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico**Normativa propia de la Universidad de Zaragoza**

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Normas de gestión económica de 2007.

8. Formas de participación del usuario

Para la mejorar nuestra gestión puede darnos su opinión a través del correo electrónico que figura en esta carta de servicios o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/CatalogoServiciosActionInicio.action>

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

Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años, salvo que se estime necesario actualizarla antes de dicho plazo.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Conformación de los planes de estudio de Grados y Másteres Universitarios para su difusión	Comunidad universitaria y la sociedad en general	Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones al menos 1 semana antes de que comience el periodo de matrícula	Fecha de actualización de la Web	Anualmente por curso académico	Se considerará satisfactorio que la información esté actualizada 1 semana antes del comienzo de la matrícula

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de los nombramientos y ceses de los Agentes de Calidad de las titulaciones (coordinador de titulación, experto de la UZ y experto externo)	Directos: Profesores y miembros de las comisiones del sistema de calidad nombrados/cesados De un modo más general el resto de la comunidad universitaria, el Gobierno de Aragón y la sociedad.	Realizar el nombramiento/cese en el plazo máximo de 3 días hábiles desde el día siguiente al de su recepción. Concluir el proceso total del nombramiento/cese en el plazo máximo de 10 días hábiles.	Nº de nombramientos/ceses efectuados en 3 días hábiles desde el siguiente de su recepción. Nº de nombramientos/ceses cuyo proceso total se haya llevado a cabo en un plazo máximo de 10 días hábiles Nº de nombramientos/ceses efectuados un plazo superior a 3 días hábiles desde el siguiente de su recepción. Nº de nombramientos/ceses cuyo proceso total se haya llevado a cabo en un plazo superior a 10 días hábiles.	Anualmente por curso académico Por conteo	Realizar el 90 % de los nombramientos/ceses en el plazo de 3 días/10 días hábiles
Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario	Estudiantes que vayan a formalizar matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario. Secretarías de los centros como gestores del proceso.	Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience el proceso de matrícula	Fecha de publicación de la actualización	Anualmente por curso académico	Se considerará conseguido el objetivo si 1 semana antes de que comience la matrícula, la web está actualizada

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Coordinación del Programa: "Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios Españoles" [SICUE]	Alumnos matriculados en estudios de Grado que van a cursar una parte de sus estudios en una universidad española con la que se ha suscrito el convenio correspondiente. Centros Universitarios: coordinadores y secretarías Universidades de destino	Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general	Nº de convenios tramitados cada año Nº de alumnos que participan en el proceso de movilidad Nº de días de demora en la publicación de las Resoluciones	Anualmente por curso académico. Por conteo	Se considerará que el indicador se ha cumplido si no hay demora en la publicación de las resoluciones.
Tramitación de las solicitudes de Acceso a estudios de Máster universitario que están en posesión de un título extranjero no homologado	Personas que desean cursar estudios de Máster Universitario y están en posesión de un título extranjero ajeno al EEES y que no está homologado	Remitir las solicitudes a los miembros de la CEP en el plazo máximo de 3 días hábiles desde su recepción siempre que la documentación esté completa e informada por el centro universitario. Efectuar la resolución de acceso en el plazo máximo de 3 días hábiles tras la resolución por los miembros de la CEP	Nº de Resoluciones tramitadas en 3 días hábiles Nº de Resoluciones tramitadas en un número superior a 3 días hábiles	Anualmente por curso académico. Por conteo	Emitir todas las Resoluciones antes de que se publiquen los listados de admisión.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Tramitación de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes	Estudiantes de Grado y Máster de la UZ	<p>Estudiar los recursos en la CEG, en la CEP y en la Comisión de Permanencia cuando la documentación esté completa en el plazo que se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Máximo de 15 días en los recursos ante la Comisión de Permanencia -Máximo de 2 meses en los recursos interpuestos ante la CEG/CEP -Máximo de 1 mes en los recursos generales 	<p>Nº de recursos respondidos en el plazo comprometido</p> <p>Nº de recursos respondidos en un plazo superior.</p>	Anualmente por curso académico	Que el 95 % de los recursos se resuelvan en estos plazos
Información y atención al usuario	Comunidad universitaria y sociedad en general	<p>Dar respuesta a las consultas planteadas: de forma inmediata en las consultas presenciales y en un plazo máximo de 2 días hábiles en las cuestiones planteadas por correo electrónico y a través de Ayudica, salvo que se requiera recabar información adicional o se deba dar traslado al órgano competente en su resolución</p>	% de consultas formuladas por medios informáticos resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días hábiles	Anualmente por curso académico	80 % de respuestas en el plazo indicado

Leyenda de las abreviaturas utilizadas:

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

CEG: Comisión de Estudios de Grado

CEP: Comisión de Estudios de Posgrado

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna con otras unidades administrativas, en especial con los centros universitarios, se llevará a cabo remitiendo un correo electrónico y anunciando en i-Unizar que ya disponemos de carta de servicios y donde pueden localizar la carta y el tríptico.

2. Comunicación externa

La comunicación externa con el usuario se llevará a cabo a través de la Web: con esta Carta de Servicios y con el folleto en el formato normalizado aprobado por la Universidad, así como en el BOUZ y en el BOA en su caso.

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

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Estudiar el incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido por el responsable de la Sección.
- b) Dar una respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días lectivos desde el momento en que presente la reclamación. En la respuesta se motivará la incidencia, se pedirá disculpas al usuario y se recabará su opinión para adoptar medidas de mejora.
- c) Adoptar medidas para que este tipo de reclamaciones no se vuelva a producir.

Finalmente, si se repiten las reclamaciones sobre el mismo hecho, el grupo que elaboró la Carta de Servicios, se reunirá y adoptará las medidas oportunas para evitar nuevas reclamaciones.

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

Puede hacernos llegar sus sugerencias, quejas o reclamaciones en papel a través del Centro de Información Universitaria, por correo electrónico a la cuenta que figura al principio de esta carta y a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>

XI. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Dentro del plan de Calidad de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, en adelante UZ, el Servicio de Mantenimiento confecciona este documento como un instrumento eficiente y ágil que informe, tanto a las personas usuarias del servicio como a los distintos grupos de interés, de los servicios que presta, de las condiciones en cómo se prestan y de los compromisos de calidad adquiridos en la presentación de los mismos, así como los derechos y deberes de las personas receptoras de los servicios.

Asimismo, este documento debe servir como instrumento del Servicio de Mantenimiento para la mejora de la calidad y eficiencia en la gestión y los servicios prestados, asegurando, tras su aprobación, el seguimiento, la evaluación y la actualización de los compromisos de calidad establecidos, convirtiéndose en un mecanismo útil para afrontar las acciones correctivas, preventivas y de análisis de la satisfacción de los usuarios encaminadas a fomentar una política de mejora continua del Servicio.

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

2.1. Misión

Servicio responsable de la conservación y mantenimiento de los edificios e instalaciones generales que garantizan el desarrollo de la actividad administrativa, docente e investigadora llevada a cabo por la UZ, actuando para ello como un instrumento de gestión ágil, flexible y eficiente que garantice la calidad, racionalidad e innovación de sus actuaciones.

2.2. Visión

Ser uno de los Servicios de referencia en la UZ al servicio de la comunidad universitaria, capaz de proporcionar servicios de alto rendimiento mediante la preparación y desarrollo de nuestro capital humano, gestión y control de los recursos externos, así como la aplicación de tecnologías de vanguardia, asegurando en todo momento el cumplimiento de las normativas y reglamentos vigentes y la implementación de las recomendaciones de eficiencia energética, medio ambiente y seguridad.

Asimismo, el personal del Servicio de Mantenimiento, en el desarrollo diario de su actividad, velará porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

2.3. Valores

Alianzas: Promover la adecuada colaboración con entidades públicas y privadas, aumentando la eficiencia de los procesos y servicios prestados.

Calidad total y mejora continua: Aplicación de los estándares de calidad y la mejora continua en todos los procesos y gestión del Servicio de Mantenimiento.

Compromiso: Desarrollo de nuestras actividades con actitud de servicio y sentido de dedicación, respetando la institución.

Conducta ética: Actuación con profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

Eficiencia: Racionalización óptima de los recursos.

Innovación: Aplicación y desarrollo de nuevas tecnologías innovadoras para la modernización de las operaciones y servicios.

Respeto al Medio Ambiente: Optimización del consumo de los materiales, adoptando medidas de ahorro energético y contribuyendo a la conservación del entorno desde todos los ámbitos.

Satisfacción del cliente: Cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios de la UZ, así como generar los mecanismos necesarios para conocer su grado de satisfacción.

Seguridad: Cumpliendo con las normas y recomendaciones de seguridad, reconocimiento de la importancia de la protección de nuestra integridad física y de los usuarios.

Trabajo en equipo: Promover un equipo humano homogéneo y multidisciplinar con el fin de conseguir una mayor creatividad, sinergia productiva, eficiencia y mejora de la calidad de vida en el trabajo.

SEDE CAMPUS MIGUEL SERVET

- a) Dirección postal:
Edificio Clínicas – Campus Miguel Servet – Miguel Servet 177, 50013 Zaragoza
- b) Teléfonos:
+34 876 554 260
- c) Correos electrónicos:
mantenimiento@unizar.es
- d) Página web:
serviciomantenimiento.unizar.es
- e) Forma de acceso y medios de transporte:
Líneas de autobús urbano 25 y 38
- f) Horario:
Horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- g) Medios y lugares de atención al público:
Presencial en la sede del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.
Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.
- h) Mapa de localización:

**SEDE CAMPUS RIO EBRO**

- a) Dirección postal:
Naves 10 de Edificio Betancourt - Campus Río Ebro, C/María de Luna, 3. 50018 Zaragoza
- b) Teléfonos:
+34 976 761 976
- c) Correos electrónicos:
mantenimiento@unizar.es
- d) Página web:
serviciomantenimiento.unizar.es
- e) Forma de acceso y medios de transporte:
Línea 1 de tranvía. Línea de autobús urbano 43
- f) Horario:
Horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.
- g) Medios y lugares de atención al público:
Presencial en la sede del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.
Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en

contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.

h) Mapa de localización



SEDE CAMPUS HUESCA

a) Dirección postal:

Vicerrectorado de Huesca - Ronda de Misericordia 5, 22001 Huesca

b) Teléfonos:

+34 974 292 536

c) Correos electrónicos:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Línea de autobús urbano C1, C2 Y C3

f) Horario:

Horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

g) Medios y lugares de atención al público:

Presencial en la sede del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.

Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.

h) Mapa de localización.



SEDE CAMPUS TERUEL

a) Dirección postal:

Vicerrectorado de Teruel – Ciudad Escolar s/n, 44003 Teruel

b) Teléfonos:

+34 978 618 113

c) Correos electrónicos:

mantenimiento@unizar.es

d) Página web:

serviciomantenimiento.unizar.es

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Línea de autobús urbano

f) Horario:

Horario de 8:00 a 15:00 horas, de lunes a viernes.

g) Medios y lugares de atención al público:

Presencial en la sede del Servicio o mediante la aplicación GIM para notificar averías o necesidades de intervención.

Para realizar una solicitud de intervención, los miembros de la Comunidad Universitaria deben ponerse en contacto con la Conserjería de su Centro y explicar el motivo de la solicitud para que desde la misma tramiten el aviso de intervención a través del programa informático dispuesto para ello, GIM.

h) Mapa de localización.

**5. Relación de los servicios prestados****•Mantenimiento correctivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.**

Actuaciones destinadas a solventar los defectos observados en los edificios e instalaciones generales a requerimiento de los usuarios, canalizado los avisos a través de la aplicación GIM solicitando su tramitación en las Conserjerías de los Centros.

Se enumeran a continuación en una relación detallada, pero no exhaustiva, las distintas prestaciones ofrecidas:

- Albañilería.
- Ascensores
- Carpintería.
- Cerrajería.
- Climatización.
- Cristalería.
- Desinfecciones/desinsectaciones.

Electricidad.
Fontanería.
Jardinería.
Pintura.

•Mantenimiento preventivo de los edificios e instalaciones generales de los mismos.

Destinado a la conservación de los edificios e instalaciones generales de los mismos mediante la ejecución de los trabajos de revisión y reparación que garanticen el buen funcionamiento y fiabilidad de los mismos, concentrándose en los periodos no lectivos y cierres energéticos para realizar la mayoría de estas actuaciones con el fin de ocasionar la menor molestia a los usuarios.

Tipos de mantenimiento preventivo desarrollado:

- Mantenimiento preventivo programado.

Las revisiones se programan en función de distintos parámetros: por periodicidad, horas de funcionamiento, etc.

- Mantenimiento preventivo predictivo.

Mediante el análisis de las instalaciones se determina el periodo máximo de utilización y por tanto el momento en el cual se deben ejecutar las reparaciones.

- Mantenimiento preventivo de oportunidad.

Se realiza aprovechando los periodos de no utilización, evitando de este modo parar los equipos o las instalaciones cuando están en uso.

A continuación, se detalla una relación no exhaustiva de las instalaciones objeto del mantenimiento preventivo:

Ascensores.
Bombas y grupos de presión.
Cámaras frigoríficas
Centros de transformación.
Cubiertas.
Instalaciones de producción de aire comprimido y vacío.
Instalaciones de eléctricas de baja tensión
Instalaciones generales de climatización.
Red de saneamiento.
Jardines.

Nota: Los jardines del Campus San Francisco son mantenidos por el Ayuntamiento de Zaragoza.

• Mantenimiento Técnico-legal de los edificios e instalaciones generales de los mismos.

Mantenimiento obligatorio que las diferentes legislaciones sobre seguridad de equipos e instalaciones industriales exigen realizar de forma periódica por parte de empresas o personal autorizado ajeno a la empresa propiedad de las instalaciones o equipos.

A continuación, se detallada una relación de las instalaciones objeto de este mantenimiento:

Ascensores.
Centros de transformación.
Control legionelosis.
Instalaciones de producción de aire comprimido y vacío.
Instalaciones de eléctricas de media tensión.
Instalaciones de eléctricas de baja tensión.
Instalaciones de climatización.
Instalaciones de suministro de gas.

• Atención a las urgencias.

Existe un protocolo de atención a las urgencias, descrito en el anexo 2

• Asesoramiento técnico e intervenciones destinadas a la adecuación de los edificios y sus instalaciones.

Información de carácter Técnico y Legal.
Asesoramiento y realización de proyectos de mejora y actualización de equipos.
Coordinación ante los distintos Organismos Oficiales, permisos y autorizaciones.

Dirección técnica de las actuaciones.
Elaboración de pliegos y descripciones técnicas para la contratación de servicios y suministro de equipos.
Supervisión y seguimiento de las empresas externa contratadas.
Gestión de la compra de los materiales utilizados en las actuaciones del Servicio de Mantenimiento en las mejores condiciones económicas.
Convenios de colaboración con entidades públicas y privadas.

• **Asesoramiento y colaboración con otras Unidades de la UZ.**

Asesoramiento e implantación de sistema de eficiencia energética (Oficina Verde UZ).
Apoyo en la redacción de proyectos (UTCE).
Participación en la recepción de las obras (UTCE).
Apoyo y colaboración con la Unidad de Seguridad.
Apoyo y colaboración con el SICUZ.
Apoyo y colaboración con los Centros y Servicios de la UZ que lo solicitan.

• **Gestión de los puntos limpios de la UZ.**

Nota: Quedan excluidos de los servicios prestados por el Servicio de Mantenimiento el equipamiento y las instalaciones específicas destinadas a la práctica docente e investigadora desarrollada por los Centros, Departamentos e Institutos de Investigación.

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

Derechos

(Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de (Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario):

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.

- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad).
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la Universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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 del centro.

Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
 - Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
 - Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
 - Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
 - Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
 - Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
 - Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero
 - Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
 - Normas de gestión económica de 2007.
 - Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
 - Instrucciones del programa Universitas XXI.

Registro

- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

Gestión de Recursos Humanos

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Gestión de espacio

- Normas sobre inventario

Normas de carácter técnico

- Real Decreto 3099/1977 de 8 de Septiembre, Reglamento de seguridad para plantas e instalaciones frigoríficas y sus Instrucciones Complementarias MIIF aprobadas por Orden de 24 de enero de 1978 y sus posteriores modificaciones
- Real decreto 3275/1982, de 12 de noviembre, sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.
- Real Decreto 1751/1998 de 31 de julio, Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (RITE) y sus instrucciones técnicas complementarias.

Modificaciones introducidas por:

Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios.

Modificaciones introducidas por:

. Real Decreto 1826/2009, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento de instalaciones térmicas en los edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio.

. Real Decreto 238/2013, de 5 de abril, por el que se modifican determinados artículos e instrucciones técnicas del Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, aprobado por Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio.

- Real Decreto 769/1999, de 7 de mayo, por el que se aprueba las disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo. 97/23/CE, relativa a los equipos a presión.
- Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica
- Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto, Energía eléctrica. Se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.
- Real Decreto 865/2003 de 4 de Julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Real Decreto 2351/2004, de 23 de diciembre, por el que se modifica el procedimiento de resolución de restricciones técnicas y otras normas reglamentarias del mercado eléctrico.
- Real Decreto 314/2006 de 17 de Marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.
Modificaciones introducidas por:
 - . Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 223/2008, de 15 de febrero, por el que se aprueban el Reglamento sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Líneas Eléctricas de Alta Tensión y sus Instrucciones Técnicas Complementarias.
Modificaciones introducidas por:
 - . Real Decreto 560/2010, de 7 de mayo, por el que se modifican diversas normas reglamentarias en materia de seguridad industrial para adecuarlas a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y a la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Real Decreto 2060/2008, de 12 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de equipos a presión y sus instrucciones técnicas complementarias.
- Real Decreto 1.215/97, de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Prevención de Riesgos laborales y Normativa de Desarrollo (Ley 35/1995 del 8 de Noviembre).
- Normas de Seguridad e Higiene en el Trabajo
- Condiciones Acústicas en los edificios NBE-CA-88.
- Normas UNE de aplicación

Y todos los reglamentos y normas de aplicación a las diferentes instalaciones existentes en los edificios de la UZ.

8. Formas de participación del usuario

Cualquier miembro de la Comunidad Universitaria podrá colaborar en la mejora de los servicios prestados por el Servicio de Mantenimiento a través de los siguientes medios:

- Mediante la formulación de quejas y sugerencias utilizando el procedimiento descrito en la sección V del presente documento.
- Mediante escritos dirigidos al Director del Servicio de Mantenimiento.
- Mediante correo electrónico en la dirección mantenimiento@unizar.es
- Mediante la página Web del Servicio de Mantenimiento.
- Respondiendo a las encuestas de valoración y satisfacción.
- Mediante la colaboración con la Comisión de Calidad en caso del personal propio del servicio.

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

La relación de los servicios prestados por el Servicio de Mantenimiento y los derechos concretos según se recogen en esta Carta, se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

- 1.C Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos.
- 2.C Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado al Servicio de Mantenimiento.
- 3.C Garantía de la ejecución del 90 % del mantenimiento preventivo de las instalaciones acorde con el programa establecido.
- 4.C Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento Técnico-Legal de las instalaciones, así como de las inspecciones periódicas establecidas en dichos mantenimientos.
- 5.C Asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM a todos los Administradores, Conserjerías de Centros y servicios especiales de la UZ.
- 6.C Todos los avisos de incidencias solicitados a través de GIM serán evaluados y tramitados en el plazo de 48 horas laborales tras la recepción de la solicitud, siempre y cuando la incidencia pueda ser técnicamente resuelta en dicho plazo.
- 7.C Tras la tramitación de un aviso en GIM, (realizado a través de la conserjería Centro), se enviará un correo electrónico al solicitante del mismo.
- 8.C Al menos, el 80% de los avisos convertidos a órdenes de trabajo se ejecutarán y finalizará su tramitación en GIM en el plazo máximo de 7 días hábiles.
- 9.C A la finalización de un parte en GIM, se enviará un correo electrónico al peticionario de la intervención (conserjería) y se ofrecerá la posibilidad de calificar el servicio recibido.
- 10.C Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días.
- 11.C Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
- 12.C Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
- 13.C Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio.
- 14.C Actualización permanente de la página Web.
- 15.C Atender el 100 % de las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto.
- 16.C Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de los indicadores definidos a continuación:

- 1.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos.
- 2.I Porcentaje ejecutado del presupuesto anual asignado.
- 3.I Porcentaje de revisiones realizadas en el plazo establecido dentro del programa de mantenimiento preventivo.

- 4.I Porcentaje de revisiones obligatorias realizadas según la normativa vigente correspondiente a las instalaciones responsables del Servicio de Mantenimiento.
- 5.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión de la asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM.
- 6.I Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 48 horas laborables para la evaluación y tramitación del aviso en GIM.
- 7.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico al solicitante del aviso.
- 8.I Porcentaje de órdenes de trabajo realizadas y finalizadas a través de GIM dentro del plazo máximo establecido de 7 días hábiles.
- 9.I Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico a la finalización de la orden de trabajo asociado al aviso solicitado.
- 10.I Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria con una anticipación mínima de 7 días.
- 11.I Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
- 12.I Número de quejas recibidas por no participar en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
- 13.I Porcentaje de cursos de formación propuestos al personal del Servicio de Mantenimiento.
- 14.I Número de quejas recibidas en relación a la actualización de la página Web.
- 15.I Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas.
- 16.I Número de quejas recibidas por no publicar el grado de cumplimiento de los compromisos fijados.

Para el control y seguimiento de los compromisos de Calidad se utilizará la siguiente tabla:

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS DESVIACIÓN	MEDIDAS CORRECTORA

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

A continuación se establecen canales eficientes de comunicación y transmisión de la carta de servicios del Servicio de Mantenimiento, que aseguren el seguimiento y evaluación de los niveles de calidad así como los compromisos aceptados en la misma.

1. Comunicación interna

- La carta de servicio es elaborada por el grupo de trabajo y se presenta al Director del Servicio de Mantenimiento para su análisis y aprobación.
- Se programan reuniones con todo el personal del Servicio de Mantenimiento de las distintas sedes para su presentación y posterior debate. Las sugerencias y propuestas de mejora se trasladarán al grupo de trabajo del Servicio de Mantenimiento para que las evalúe y, si lo estima oportuno, las incluya en el presente documento.
- Se difunde a todo el personal de la UZ a través de las listas de distribución institucionales.
- Se publica en la Intranet de la UZ.
- Boletín informativo de la UZ (iUNIZAR).

2. Comunicación externa

- Se elaborará un folleto divulgativo de la carta de servicio, que estará disponible en las sedes del Servicio de Mantenimiento y en las conserjerías de los distintos Centros de la UZ.
- Página Web de la UZ.
- Página Web del Servicio de Mantenimiento.
- Publicación en el BOUZ

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

En caso de incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos en el presente documento, el Director del Servicio de Mantenimiento enviará al usuario una carta de disculpa indicando las medidas correctoras adoptadas para subsanar la deficiencia detectada.

Las reclamaciones detectadas por incumplimiento de los compromisos, podrán dirigirse al Director del Servicio de Mantenimiento a través de los canales de Quejas y Sugerencias establecidos y descritos en la sección V de la presente carta de servicios.

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

La Universidad de Zaragoza, con el ánimo de prestar el mejor servicio público a los usuarios de la institución y potenciar la mejora de los servicios de la UZ, ha implementado un sistema de Quejas y Sugerencias, a través del cual los miembros de la comunidad universitaria podrán presentar iniciativas y sugerencias orientadas a la mejora en la eficiencia y calidad del servicio prestado, así como las quejas que manifiesten las posibles desviaciones que se produzcan en el desarrollo de las actividades realizadas por los distintos Servicios. Todo ello para llevar a cabo las acciones de mejoras necesarias en la prestación del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Quejas: son las que hacen referencia a cualquier anomalía, consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de los servicios universitarios.

Sugerencias: son las que tienen por objeto la mejora de la calidad de los servicios prestados por la Universidad, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción para el usuario.

Los usuarios del Servicio de Mantenimiento que deseen presentar una queja o señalar el incumplimiento de los compromisos publicados en esta carta de servicios, deberán identificarse a efectos de recibir la correspondiente respuesta, aunque durante su tramitación quedará garantizado el anonimato, salvo que, por la naturaleza de la queja, el servicio o el órgano competente para la conclusión del asunto necesiten conocer los datos que identifiquen a quién la formula, en cuyo caso se requerirá la previa autorización de éste.

Se ha de advertir que la presentación de las quejas no tendrá en ningún caso la calificación de recurso administrativo, por lo que no condicionan en modo alguno el ejercicio de derechos y acciones que los interesados puedan ejercer de acuerdo con la normativa reguladora de cada procedimiento.

La presentación se puede realizar a través de los siguientes medios:

- Mediante los modelos establecidos por la UZ a través de los siguientes enlaces:

<http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action

Dichos formularios podrá entregarse por medio presencial en cualquiera de los centros de la Universidad de Zaragoza (Secretarías, Conserjerías y Centro de Información Universitario) o telemáticamente.

- Mediante la formulación al Defensor Universitario que tal, y como se contempla en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas reclamaciones o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del Servicio.

http://www.unizar.es/defensor_universitario/

- A través del formulario disponible en la página Web del Servicio de Mantenimiento.
- Mediante escrito dirigido al Director del Servicio de Mantenimiento, depositándolo en las distintas sedes







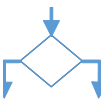
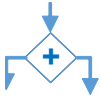
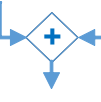
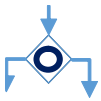
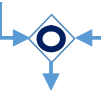



que el Servicio dispone en los Campus de la UZ.

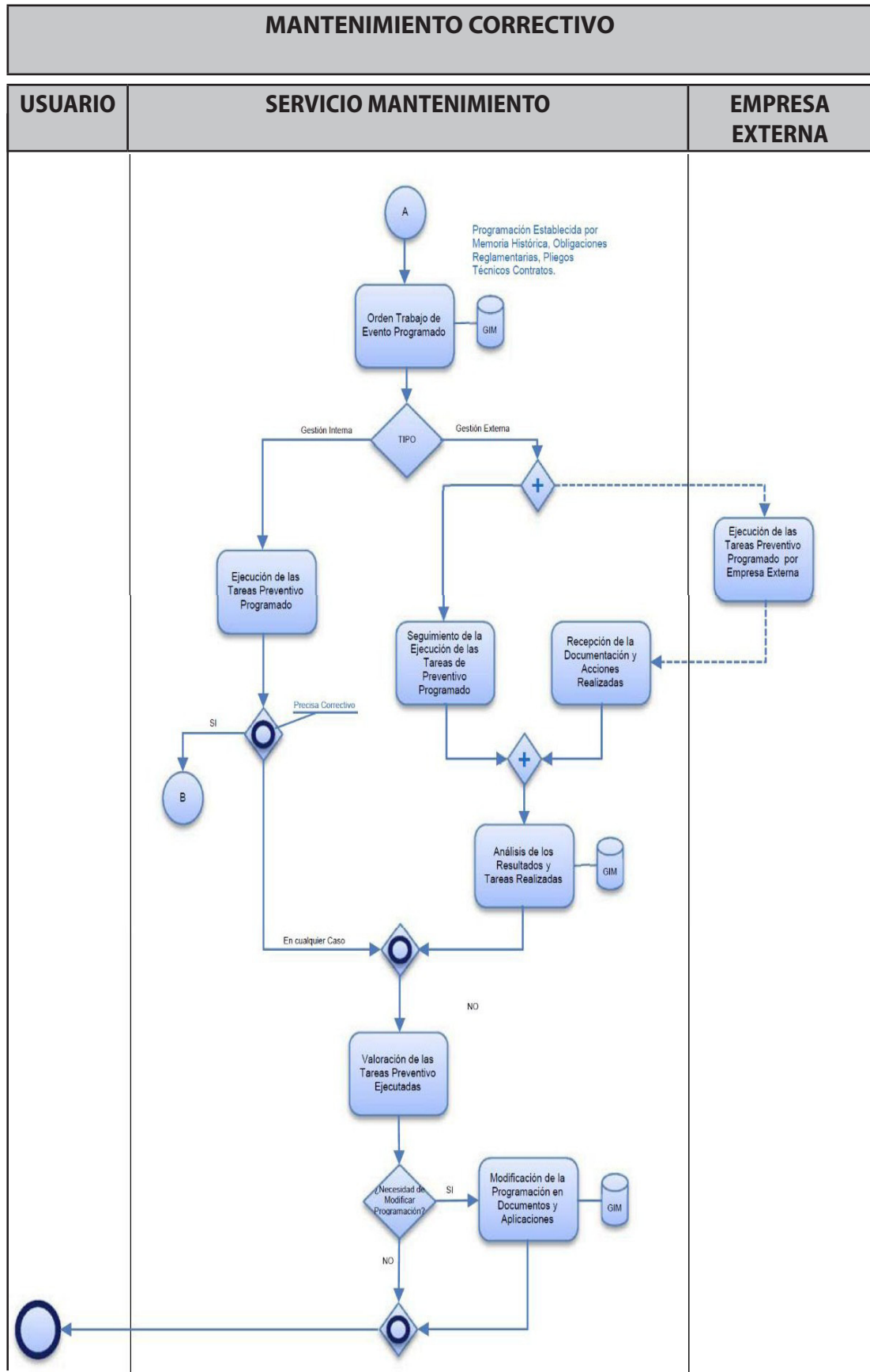
- Mediante mensaje al correo electrónico del Servicio de Mantenimiento, mantenimiento@unizar.es, dirigido al Director del Servicio de Mantenimiento.

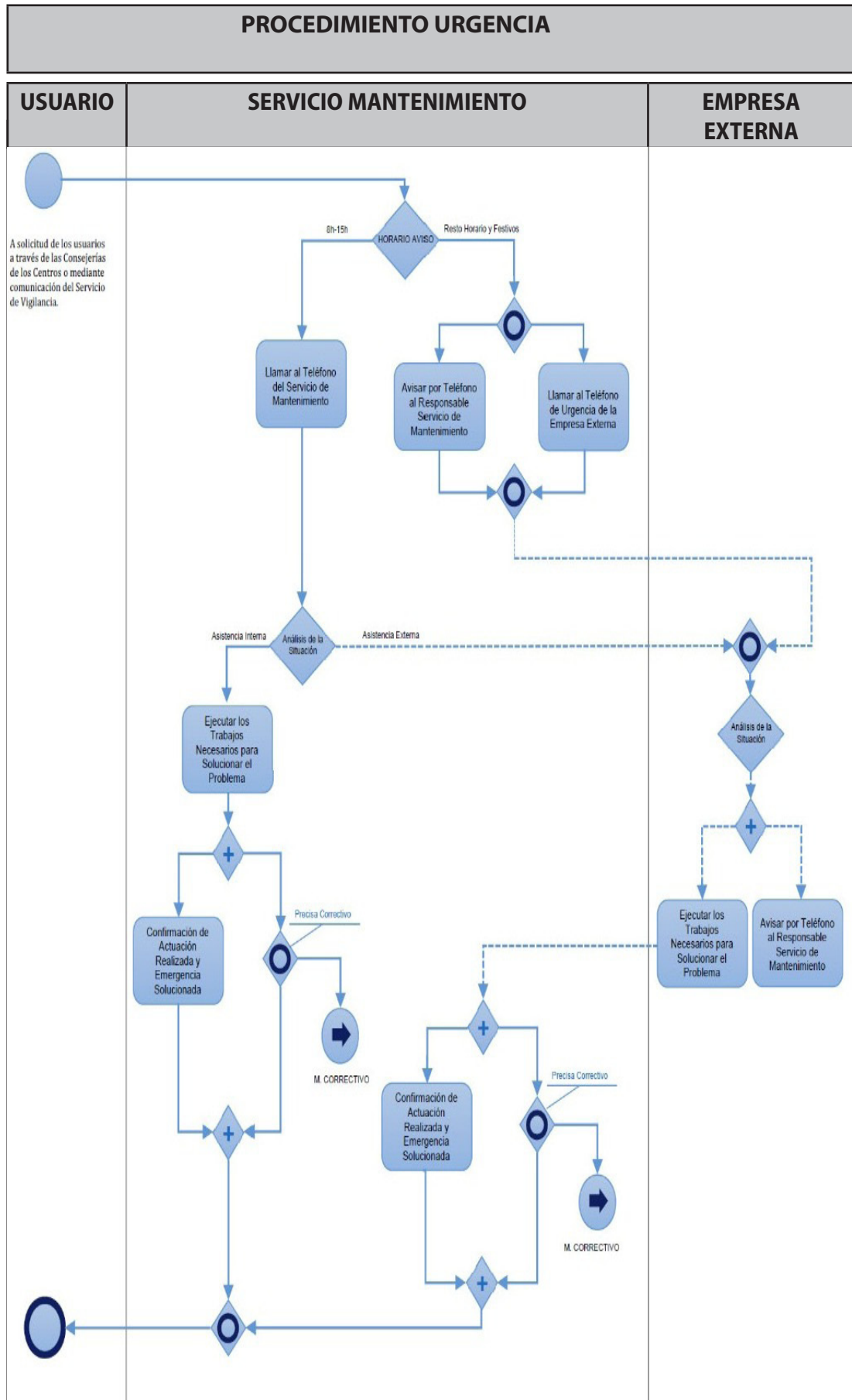
A continuación se detalla el compromiso del Servicio de Mantenimiento en la tramitación de las quejas y sugerencias:

- Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y poder ofrecer la respuesta más apropiada.
- Se cursará una notificación, en el plazo máximo de 72 horas del inicio de su tramitación, ante toda queja y sugerencia nominativa que sea presentada por un usuario, así como el agradecimiento por su colaboración y participación en la mejora del servicio.
- Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias nominativas presentadas serán comunicadas al usuario en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.
- Las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad publicado en esta Carta, serán resueltas por el Director del Servicio de Mantenimiento, comunicando al usuario las medidas de subsanación así como las acciones y decisiones adoptadas, en el plazo máximo de 7 días hábiles.

I. ANEXOS
ANEXO 1. DIAGRAMA DE FLUJO

SÍMBOLOS		
SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio múltiple	El inicio del proceso se desencadena tanto de manera asíncrona como síncrona
	Inicio asíncrono	El inicio del proceso se desencadena a solicitud usuario
	Inicio síncrono	El inicio del proceso se desencadena por un evento temporal
	Fin	Simboliza tanto el fin de un proceso como de un procedimiento
	Fin a proceso	Simboliza el inicio de otro proceso desde el actual, finalizando su flujo de actividades una vez ejecutado el proceso llamado
	Actividad	Representa cada una de las actividades del proceso que consideramos como atómica
	Puerta de decisión exclusiva	Modela decisiones que solo pueden tener un valor cierto entre vario posibles. El flujo de salida elegido será el que cumpla la conducción expresada dentro del símbolo
	Puerta de flujos paralelos	Modela flujos de actividades que se ejecutan de modo paralelo. El flujo continúa por todos ellos
		Indica que todos los flujos de actividades de entrada a la puerta deben de confluir para que el flujo del proceso continúe hasta la próxima actividad
	Puerta decisión inclusiva	Modela decisiones que pueden tener uno o más valores ciertos de entre varios posibles. Los flujos de salida elegidos serán todos aquellos que cumplan la condición expresada dentro del símbolo
	Puerta de confluencia de flujos	Indica que todos los flujos de actividades de entrada a la puerta posibles (puede que alguno de ellos no lo sea), deben de confluir para que el flujo del proceso continúe hasta la próxima actividad
	Almacenamiento	Representa el almacén en soporte electrónico de datos. Siempre va ligado a una actividad.
	Conector flujo continuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso y las relaciones con el usuario.
	Conector flujo discontinuo	Conecta la secuenciación de actividades realizadas por el propietario del proceso, las relaciones con los proveedores y en su caso, de estos con el usuario.





II. ANEXOS
ANEXO 2. TABLA RESUMEN COMPROMISOS-INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	UZ	1.C.- Garantía de que todos los informes, asesoramientos y trabajos, se realizarán en base a criterios técnicos y legales con el fin de asegurar la máxima fiabilidad de los mismos	1.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión de criterios técnicos y legales en la elaboración de los informes y asesoramientos	Anual	Seguimiento
	UZ	2.C.- Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado al Servicio de Mantenimiento	2.I.- Porcentaje ejecutado del presupuesto anual asignado	Anual	95%
	UZ	3.C.- Garantía de la ejecución del 90 % del mantenimiento preventivo de las instalaciones acorde con el programa establecido	3.I.- Porcentaje de revisiones realizadas en el plazo establecido dentro del programa de mantenimiento preventivo	Anual	90%
	UZ	4.C.- Garantía de la ejecución del 100% del mantenimiento Técnico-Legal de las instalaciones, así como de las inspecciones periódicas establecidas en dichos mantenimientos	4.I.- Porcentaje de revisiones obligatorias realizadas según la normativa vigente correspondiente a las instalaciones responsables del Servicio de Mantenimiento	Anual	100%
	UZ	5.C.- Asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM a todos los Administradores, Conserjerías de Centros y servicios especiales de la UZ	5.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión de la asignación de un usuario y contraseña de acceso a GIM	Anual	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	UZ	6.C.- Todos los avisos de incidencias solicitados a través de GIM serán evaluados y tramitados en el plazo de 48 horas laborales tras la recepción de la solicitud, siempre y cuando la incidencia pueda ser técnicamente resuelta en dicho plazo	6.I.- Número de quejas recibidas en relación al incumplimiento del plazo establecido de 48 horas laborables para la evaluación y tramitación del aviso en GIM	Anual	48 Horas
	UZ	7.C.- Tras la tramitación de un aviso en GIM, (realizado a través de la conserjería Centro), se enviará un correo electrónico al solicitante del mismo	7.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico al solicitante del aviso	Anual	Seguimiento
	UZ	8.C.- Al menos, el 80% de los avisos convertidos a órdenes de trabajo se ejecutarán y finalizará su tramitación en GIM en el plazo máximo de 7 días hábiles.	8.I.- Porcentaje de órdenes de trabajo realizadas y finalizadas a través de GIM dentro del plazo máximo establecido de 7 días hábiles.	Anual	80%
	UZ	9.C.- A la finalización de un parte en GIM, se enviará un correo electrónico al peticionario de la intervención (conserjería) y se ofrecerá la posibilidad de calificar el servicio recibido.	9.I.- Número de quejas recibidas en relación a la omisión del envío de correo electrónico a la finalización de la orden de trabajo asociado al aviso solicitado.	Anual	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	UZ	10.C.- Se informará de todas aquellas actuaciones programadas que puedan interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días	10.I.- Porcentaje de actuaciones programadas, con interferencia en el normal desarrollo de la actividad, informadas a la comunidad universitaria con una anticipación mínima de 7 días	Anual	Seguimiento
	UZ	11.C.- Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental	11.I.- Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental	Anual	Seguimiento
	UZ	12.C.- Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados	12.I.- Número de quejas recibidas por no participar en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados	Anual	Seguimiento
	UZ	13.C.- Procurar la formación permanente para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito al Servicio	13.I.- Porcentaje de cursos de formación propuestos al personal del Servicio de Mantenimiento	Anual	Seguimiento
	UZ	14.C.- Actualización permanente de la página Web	14.I.- Número de quejas recibidas en relación a la actualización de la página Web	Anual	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
	UZ	15.C.- Atender el 100 % de las quejas y sugerencias de acuerdo con el procedimiento establecido a tal efecto	15.I.- Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas	Anual	100%
	UZ	16.C.- Publicar anualmente el grado de cumplimiento de los compromisos fijados	16.I.- Número de quejas recibidas por no publicar el grado de cumplimiento de los compromisos fijados	Anual	Seguimiento

XII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PATRIMONIO, COMPRAS Y CONTRATACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Se elabora esta Carta como una herramienta de gestión para la mejora de los servicios prestados por el "Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación" de la Universidad de Zaragoza, presentando los servicios que ofrecemos, nuestros compromisos de calidad y transparencia, en orden a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

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

El Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación, dependiente de la Vicegerencia Económica y Financiera de la Universidad de Zaragoza, tiene como misión asesorar, coordinar y gestionar los procesos de adquisición y contratación administrativa, el inventario de sus bienes, la elaboración y actualización del catálogo de precios públicos, el control y seguimiento de los servicios contratados, además de proporcionar información contractual a los órganos universitarios y órganos externos de control, conforme a los principios de eficacia, confidencialidad y transparencia con el FIN de establecer mejoras continuas para la satisfacción de sus usuarios.

3. Datos identificativos

Denominación completa: Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación

Responsable: La responsable de la carta de servicios y del equipo de trabajo para su elaboración es M^a Antonia Gil Gajón, Jefe de Servicio

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

Dirección: CAMPUS SAN FRANCISCO

Ed. Interfacultades 2^a planta

C/ Pedro Cerbuna, 12

50009 Zaragoza

Teléfonos: +34 976 761 035/036 /037

Fax: +34 976 761 031 / + 34 976 762 600

Correo electrónico: buzonspcc@unizar.es

Página web: http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio

Forma de acceso y medios de transporte:

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2
- Tranvía: parada en plaza San Francisco
- Servicio zarabici

Horario de atención al público: 9 a 14 horas, de lunes a viernes

Mapa de localización:



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y asesoramiento:

•A las unidades internas sobre:

- .Los trámites y la documentación necesarios en la contratación administrativa, incluyendo la resolución de incidencias planteadas en la tramitación electrónica (PLYCA).
- .El seguimiento de los contratos
- .La gestión del inventario de bienes muebles e inmuebles
- .Las actuaciones correspondientes sobre gestión de ingresos y gastos de los servicios públicos contratados.
- .Los datos económicos necesarios para la elaboración de la Memoria Económica Anual y Presupuesto de la U.Z.

•Al Órgano de Contratación:

- .A través de la Comisión de Compras y de las Mesas de Contratación constituidas al efecto, sobre la adjudicación de los procedimientos convocados.

5.2. Información a usuarios externos:

de forma presencial, telefónica, por escrito, por correo electrónico, completado con la información que se publica en la página web de la Universidad de Zaragoza, en el Perfil de Contratante, diarios oficiales y en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Usuarios externos de la Universidad de Zaragoza:

•Empresas

- .Servicios y procedimientos de contratación, de la UZ.
- .Estado de facturas de ingresos y gastos
- .Grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados en hostelería, limpieza y vending, obtenidos a través de las encuestas internas e inspecciones oculares.

•Tribunales y órganos de control: Tribunal Administrativo de Contratación Pública Administrativa de la C.C.A.A., Juzgados de Instrucción y de lo Contencioso-Administrativo, Tribunal Superior de Justicia de Aragón, Tribunal de Cuentas, Cámara de Cuentas, Registro Público de Contratos.

.Información relativa a la contratación administrativa celebrada en la Universidad de Zaragoza y a la gestión del inventario de bienes muebles e in-muebles de la misma

5.3. Promover y elaborar los procedimientos de contratación que se impulsan desde el Servicio, tales como: limpieza, cafeterías, máquinas expendedoras de bebidas y alimentos, alquiler de equipos multifunción, suministro de material de oficina no inventariable y fungible informático, así como el resto de los expedientes necesarios para la celebración de los contratos, de acuerdo con la legislación vigente.

5.4. Seguimiento del cumplimiento de los contratos promovidos por el Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación, mediante inspecciones oculares, encuestas, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones, así como de la aplicación de las penalidades que pudieran derivarse del incumplimiento de los mismos, y en su caso su resolución.

5.5. Control de ingresos y gastos de la Universidad de Zaragoza que se concreta en:

- a. Control económico de los convenios firmados por la Universidad con otras Administraciones, Instituciones y empresas privadas.
- b. Control de ingresos de facturas emitidas por las unidades de la Universidad.
- c. Control del gasto generado en los expedientes de contratación administrativa tramitados.

5.6. Gestión del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la Universidad de Zaragoza de acuerdo con la normativa vigente (altas, bajas, mejoras, traslados, cesiones, donaciones, reincorporaciones, enajenaciones...).

5.7. Gestión de procesos administrativos de contratación; mediante su tramitación electrónica a través de la Plataforma de Licitación y Contratación Electrónica (PLYCA), que consiste en:

- a. Administrar la aplicación controlando los usuarios con el perfil y permisos adecuados, verificando su correcto funcionamiento y estudiando las necesidades para su adaptación ante los cambios en la tramitación, derivados de modificaciones en la normativa que la regula.
- b. Coordinar, con la empresa suministradora de la aplicación, su adaptación a los cambios normativos y de tramitación de los expedientes, así como con los responsables del SICUZ su correcto funcionamiento informático.

5.8. Participación en la elaboración y revisión de la Normas de Gestión Económica de la Universidad de Zaragoza

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

Derechos

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- a. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d. Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- e. Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h. Acceso a la información pública, archivos y registros.
- i. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k. Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- l. Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.

- m. Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- n. Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- o. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- a. Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- b. Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- c. Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- d. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- e. Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- f. Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- g. Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- h. Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- i. Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan.

Toda la normativa reguladora que afecte al Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación está disponible y actualizada desde la página web:

http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas; mediante encuestas de satisfacción, escritos, telefónicamente, por correo electrónico y a través de la página web.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ. La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO-NES
5.1. Información y asesoramiento a las unidades internas 5.2. Información a las unidades externas	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio y conseguir una mejora sistemática en la relación con los usuarios	Grado de satisfacción del usuario en relación con el servicio mediante: •Número quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas a través del Buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación •Resultado de las encuestas de satisfacción disponibles en el enlace: http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio	Anual	El estándar se establecerá en: •Total de quejas en número igual o inferior a 5 al año •Resultado a alcanzar en las encuestas de satisfacción igual o superior a 8 sobre 10	
		Reducción de los tiempos de respuesta a consultas relativas al proceso de contratación que sean responsabilidad del Servicio en un plazo no superior a 48 horas.	Porcentaje de respuestas a consultas en plazo igual o inferior a 48 horas sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	Anual	100 % de respuestas dentro del plazo indicado	
		Redirigir a las unidades correspondientes las consultas de su competencia relativas a cada procedimiento de contratación en un plazo máximo de 24 horas	Porcentaje de consultas redirigidas a las unidades correspondientes sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta Información de Contratación Pública	Anual	100% de consultas redirigidas en el plazo indicado	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO-NES
5.3 Promover y elaborar los procedimientos de contratación	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Realización de una encuesta periódica para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio y conseguir una mejora sistemática en la relación con los usuarios	Grado de satisfacción del usuario en relación con el servicio mediante: •Número quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas a través del Buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación Resultado de las encuestas de satisfacción disponibles en el enlace: http://www.unizar.es/gobierno/gerente/vg_economica/pcc/index.htm?menu=patrimonio	Anual	El estándar se establecerá en: •Total de quejas en número igual o inferior a 5 al año •Resultado a alcanzar en las encuestas de satisfacción igual o superior a 8 sobre 10	
		Reducción de los tiempos de respuesta a consultas relativas al proceso de contratación, que sean responsabilidad del Servicio en un plazo no superior a 48 horas	Porcentaje de respuestas a consultas en plazo igual o inferior a 48 horas sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	Anual	100 % de respuestas dentro del plazo indicado	
		Redirigir a las unidades correspondientes las consultas de su competencia relativas a cada procedimiento de contratación en un plazo máximo de 24 horas	Porcentaje de consultas redirigidas a las unidades correspondientes sobre el total de consultas recibidas a través de la cuenta: Información de Contratación Pública	Anual	100% de consultas redirigidas en el plazo indicado	
		Comunicación a las unidades promotoras de los procedimientos de contratación del inicio de la tramitación, una vez obtenido el acuerdo favorable de la Comisión de Compras en un plazo máximo de 5 días hábiles	Porcentaje de comunicaciones de inicio a las unidades promotoras, en el plazo máximo de 5 días hábiles	Anual	100% de comunicaciones de inicio realizadas en el plazo indicado	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO- NES
5.3 Promover y elaborar los procedimientos de contratación	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza y unidades externas (empresas)	Preparación y envío de anuncios de licitación por medios electrónicos, informáticos y telemáticos	Porcentaje de expedientes cuyos anuncios de licitación se han remitido para su publicación por los medios indicados sobre el total de los tramitados.	Anual	85% de expedientes con anuncios de licitación remitidos para su publicación por los medios indicados	
		Dar acceso a los pliegos y a la documentación complementaria para la licitación por medios electrónicos, informáticos o telemáticos	Porcentaje de expedientes en los que se ha dado acceso a los pliegos y a la documentación complementaria para la licitación a través de los medios indicados, sobre el total de los expedientes de contratación tramitados.	Anual	85% de expedientes con acceso a los pliegos y documentación complementaria por los medios indicados	
5.3 Promover y elaborar los procedimientos de contratación	Institución Universitaria	Ahorro económico en los procedimientos de contratación de suministros, servicios y obras	Porcentaje de ahorro obtenido en los procedimientos tramitados por el Servicio respecto a los importes propuestos por las Unidades.	Anual	Alcanzar al menos un 15% de ahorro respecto a los importes propuestos.	
		Ingresos obtenidos a través de los contratos que se promueven desde el Servicio.	Porcentaje de Incremento de los ingresos obtenidos con los contratos adjudicados, respecto de los importes previstos en los procedimientos de adjudicación	Anual	Al menos un 10% de incremento	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO-NES
5.4 Seguimiento del cumplimiento de los contratos promovidos por el Servicio.	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza	Remisión de encuestas a las unidades internas para conocer el grado de satisfacción con el cumplimiento por parte de las empresas adjudicatarias de los contratos de servicios promovidos por este Servicio	Número de encuestas contestadas y enviadas al Servicio respecto del total de encuestas enviadas a las unidades internas.	Semestral	80% de encuestas recibidas	
	Unidades externas (empresas)	Control de los resultados parciales y totales obtenidos por las empresas en las encuestas e inspecciones, así como la comunicación a los interesados	Porcentaje de empresas que superan o igualan, en cada uno de los aspectos evaluados el estándar de calidad	Semestral	Nota media obtenida en cada uno de los aspectos evaluados en las encuestas y/o inspecciones superior a 7	Las encuestas son realizadas por las unidades de la U.Z., usuarias de los servicios que prestan las empresas evaluadas. Las inspecciones oculares se realizan por parte del personal del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO-NES
5.5 Control de Ingresos y gastos	Institución Universitaria	Seguimiento exhaustivo, a través de la información proporcionada por las diferentes unidades de la U.Z., de los convenios firmados con Administraciones, Empresas Públicas y Privadas	Porcentaje de incremento de los ingresos recibidos sobre el total del importe comprometido en los Convenios.	Anual	Ingreso del 90 al 95% de los importes de los Convenios firmados	El compromiso está condicionado a la situación financiera en la que se encuentran las empresas y administraciones firmantes
5.6 Gestión del inventario de los bienes muebles e inmuebles de la U.Z.	Unidades internas y externas (Tribunales y Órganos de Control)	Remisión de la información, tanto de bienes muebles como inmueble, solicitada por las unidades internas y externas indicadas como grupos de interés	Días transcurridos desde la petición de información hasta la remisión de la misma a las unidades solicitantes	Anual	Plazo máximo de remisión de la información no superior a 10 días	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OB-SER-VA-CIO-NES
5.7 Gestión de procesos administrativos de contratación	Unidades internas de la Universidad de Zaragoza	Ahorro de costes en la aplicación informática que gestiona estos procesos mediante la no superación del número máximo de casos-soporte incluidos en el contrato de mantenimiento de la aplicación, que se facturan en función de su uso	Porcentaje de soportes no utilizados sobre el total del contrato	Anual	El número de casos-soporte utilizados del contrato de mantenimiento no supere el 50%.	
			Porcentaje de ahorro sobre el importe del contrato en la parte que hace referencia a los casos-soporte		El ahorro en la parte del contrato que hace referencia a los casos-soporte represente un 50% sobre dicha parte	
		Promover la incorporación progresiva de las distintas unidades de la Universidad a la aplicación	Número de unidades incorporadas por año	Anual	Compromiso de, al menos, una unidad adicional	
			Porcentaje de expedientes iniciados en PLYCA por cada nueva unidad y por año		Al menos el 90% de los expedientes que se inicien por la unidad incorporada, se hagan a través de la aplicación	El compromiso está condicionado al momento en que se incorpore la unidad correspondiente

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión de su Carta de Servicios se centrará en las siguientes actuaciones:

1. Comunicación interna

- Elaboración del borrador de Carta de Servicios por el grupo de trabajo constituido a tal efecto.
- Publicación en la página web de la Universidad
- Publicación en la página web del Servicio
- Comunicación en la Intranet de la Universidad través de UNIZAR.es

2. Comunicación externa

- Se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ,
- a través de la página web de la Universidad que se decida
- mediante el folleto informativo que podrá descargarse desde la misma web.

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

Revisión de los compromisos incumplidos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores. Se procederá a subsanar los incumplimientos de los compromisos de la carta de Servicios, explicando las causas y medidas adoptadas

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

- A través del buzón del Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación
- A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- De forma presencial en el Servicio de Patrimonio, Compras y Contratación.
- A través de los medios de reclamación que establece la Universidad de Zaragoza, con carácter general.

XIII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PUBLICACIONES

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

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 Política 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, 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 impresa como electrónica, 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 aragonesa, 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 todas 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 13 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. También gestionan 25 máquinas multifunción de autoservicio ubicadas en distintos centros y facultades.

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 aspira a convertirse en un referente en el conjunto de las universidades españolas como ejemplo de excelencia en la gestión.

3. Datos identificativos de la unidad

El Servicio de Publicaciones de la Universidad de Zaragoza es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios. El responsable de los servicios objeto de la Carta es la directora técnica del Servicio, Concha Relancio López.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a. Dirección

Servicio de Publicaciones
Calle Pedro Cerbuna, 12
Edificio de Geológicas
50009 Zaragoza

b. Teléfonos y Fax

Teléfonos: +34 976 761 330
Fax: +34 976 761 063

c. Correo electrónico:

spublica@unizar.es y puz@unizar.es

d. Dirección de Internet:

wzar.unizar.es/spub/ y puz.unizar.es

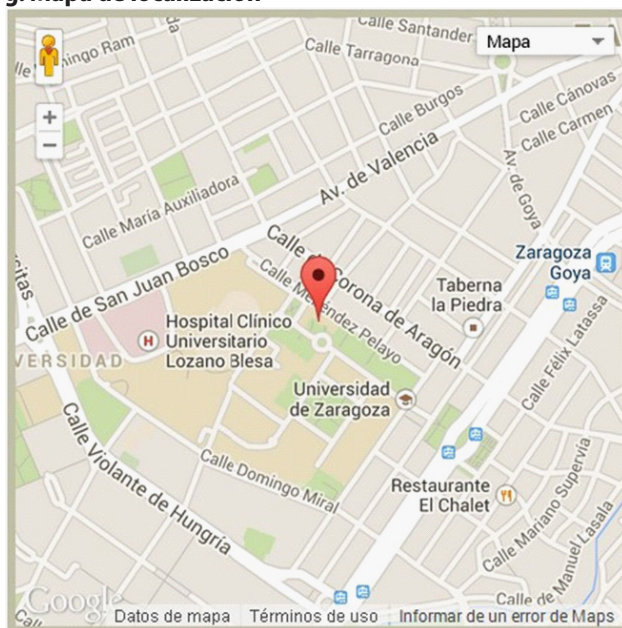
e. Horario de atención al público:

Administración: 9:00 h a 14:00 h
Talleres: 9:00 h a 14:00 h
16:00 h a 21:00 h

f. Forma de acceso y medios de transporte

Medios de transporte: tranvía, líneas de autobús 22, 24 y 34

g. Mapa de localización



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 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.

A cada una de estas funciones corresponden 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.
2. Cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de la editorial. Rapidez en la publicación de las obras tras la firma del contrato.
3. Calidad en las tareas de corrección, maquetación y diseño de las publicaciones.
Rapidez 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.
Rapidez 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. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario.

Derechos de los usuarios

1. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, de manera presencial, telefónica, informática y telemática dentro de la más estricta confidencialidad.
2. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
3. Tener garantía de anonimato en el proceso de evaluación.
4. Conocer anualmente la situación de las ventas de sus publicaciones.

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 que se prestan

. Ley 10/2007 de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas. 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 05 de Mayo de 2015).

. Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

. Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

. Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.

. Normas de Gestión Económica de la Universidad de Zaragoza de 2007.

. Instrucciones del programa Universitas XXI.

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios pueden proponer mejoras en el Servicio de Publicaciones y en los contenidos de esta Carta mediante el sistema establecido para recoger las sugerencias y quejas.

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de la edición	Autores	Editar los libros antes de un año a partir de la fecha de la firma del contrato.	Porcentaje de libros editados en el plazo máximo de un año a partir de la firma del contrato	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	
Gestión de derechos	Autores	Enviar la liquidación de los derechos generados por las ventas de los libros dentro del primer trimestre del año siguiente.	Porcentaje de liquidaciones de los derechos de explotación enviadas a los autores dentro del primer trimestre del año natural	Anual Programa de gestión de PUZ	95 %	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Gestión de derechos	Bibliotecas de universidades 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	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	
Diseño y maquetación	Autores	Informar a los autores sobre cuestiones relacionadas con la corrección en un plazo máximo de cinco días.	Porcentaje de consultas en materia de corrección atendidas en un plazo máximo de cinco días	Anual Archivo excel con indicación de fechas de petición de información y de contestación	90 %	
Reproducción de documentos	Comunidad universitaria	Imprimir y encuadernar los libros, revistas y tesis que se encarguen en el taller en un plazo máximo de siete días.	Porcentaje de libros, revistas y tesis impresas en un plazo máximo de siete días	Anual Archivo excel con indicación de fechas de entrada y salida	95 %	
Difusión	Distribuidoras y público lector	Enviar las fichas técnicas de promoción a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación del libro.	Porcentaje de fichas técnicas de promoción enviadas a las distribuidoras en el plazo máximo de siete días antes de la fecha de publicación	Anual Archivo excel con indicación de fechas de entrada y salida	90 %	
Difusión	Autores, medios de comunicación e instituciones	Enviar los ejemplares publicados a los autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días.	Porcentaje de envíos de ejemplares a los autores, medios de comunicación e instituciones en un plazo máximo de cinco días	Anual Programa de gestión de PUZ	90 %	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

El contenido de esta Carta de Servicios, será comunicado a través de una reunión de trabajo en la que participarán el Responsable del Servicio junto con los miembros del equipo de trabajo. Se facilitará mediante una lista de distribución de correo electrónico a todos los miembros del Servicio y se transmitirá a la comunidad universitaria a través de iunizar.es

2. Comunicación externa

El contenido de esta Carta de Servicios, será publicado en la página web del Servicio de Publicaciones: <https://publicaciones.unizar.es>. Se dispone de folletos divulgativos de los principales contenidos de la Carta en las instalaciones del Servicio de Publicaciones a disposición de todos los usuarios.

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

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://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>

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.

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.

XIV. CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

El derecho de las sociedades modernas a la educación permanente es uno de los pilares del denominado estado del bienestar, un logro social que, siendo general, admite variantes múltiples, entre ellas la destinada de manera específica a las personas mayores, hayan terminado o no su ciclo productivo.

Con esta premisa, el 31 de mayo de 2001, el Equipo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, acordó poner en marcha el proyecto denominado: "Universidad de la Experiencia". Llevar la Universidad al segmento de la población de mayores de 55 años es el objetivo intrínseco de este proyecto.

Finalmente, con fecha 7 de febrero de 2013 se aprobó el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, mediante el cual la Universidad de la Experiencia adquiere entidad equiparable a estudio propio.

Como compromiso de mejora de calidad de la Universidad de Zaragoza y formando parte de ésta, la UEZ redacta su Carta de Servicios para dar a conocer sus fines y servicios que presta, y ayude a ser un instrumento permanente para ampliar dicha calidad.

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

El fin de la Universidad de la Experiencia es completar la formación permanente de las personas mayores de 55 años.

Este fin se traduce en los siguientes objetivos:

- 1) Formación y ampliación de conocimientos de los mayores.
- 2) Hacer partícipe de la vida universitaria a un segmento de la población que, tradicionalmente, no tenía cabida.
- 3) Fomento de la participación de los mayores en la vida cultural, social, económica y política de la sociedad actual.
- 4) Intercambio de conocimientos y experiencias para servir de apoyo, a su vez, a los gestores de los centros para mayores.

2.1. Misión

La misión de la Universidad de la Experiencia es la divulgación de la ciencia y de la cultura en personas que no han tenido oportunidad de recibir formación en la Universidad, o de recibirla en campos diferentes a la actividad profesional que han tenido a lo largo de su vida.

2.2. Visión

Ser un Centro donde se puedan ampliar las capacidades intelectuales de los mayores de 55 años, que les posibilite el gusto y el placer de aprender por aprender, permitiendo así una actividad cerebral que evite la disminución de la eficacia intelectual, fuente del envejecimiento.

3. Datos identificativos del Centro

- a) Denominación del Centro: Instituto de Ciencias de la Educación. Universidad de la Experiencia de Zaragoza.
- b) La responsable administrativa de los servicios objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento es la Administradora del centro, Gemma Bosque Riba.

- Control de realización de cursos y preparación de carpeta que se entrega a cada Profesor.
- Evaluación de los cursos: registro de datos de las encuestas que realizan los alumnos y envío de los resultados a los Profesores.
- Estadísticas de evaluación, porcentajes de asistencia, etc.
- Introducción de datos de los cursos e inscripciones en el programa SIUEZ de la Universidad de Zaragoza.
- Expedición de Actas de cada actividad.
- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas o de participación, en persona o por correo de:
 - . Cursos organizados por la UEZ: Programa básico y de actualización (I y II)
 - . Conferencias
 - . Actividades ligadas a la docencia: visitas, excursiones o jornadas
- Horarios de clase:
 - . Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la UEZ de los horarios de clase de los cursos a realizar.
- Actualizar la programación semanal en la web de la UEZ para su consulta.
- Actualizar en la web de la UEZ los materiales de cursos a los que pueden acceder los alumnos.
- Renovar anualmente los acuerdos de participación de las distintas subsedes.

Servicios relacionados con la gestión económica

- Elaboración del presupuesto anual de la UEZ.
- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado al ICE (gestión de gastos e ingresos mensuales). Aplicación Sorolla.
- Aportación de datos al ICE para que éste lleve a cabo la gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto de la UEZ (gestión de gastos e ingresos mensuales).
- Posible facturación por los servicios realizados a terceros: Ayuntamientos que participan y son subsedes de la UEZ y otros.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Colaborar con el ICE para suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.

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

- Actualización de la página web de la UEZ.
- Diseño gráfico y elaboración de folletos, carteles e impresos.
- Colaboración con Rectorado y otros Centros para trabajos de grabación, edición y producción de audiovisuales.
- Colaboración con Gerencia y otros Centros para utilización de espacios del ICE para realizar cursos del PAS, exámenes y reuniones.
- La Conserjería del ICE lleva a cabo en la UEZ:
 - Apertura, cierre y vigilancia de los edificios y dependencias, como aulas, salón de actos y espacios comunes, con la custodia y control de llaves así como del acceso de personas.
 - Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...)
 - Custodia de materiales y conservación de edificios.
 - Pequeñas tareas de mantenimiento.
 - Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
 - Información diaria en pantalla digital.
 - Clasificación, franqueo y reparto del correo interno y externo.
 - Petición y control de partes de mantenimiento.
 - Prestación de Servicios Contratados: limpieza, vigilancia externa, residuos, máquinas expendedoras, etc.

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.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

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

Derechos

Según la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Admvo. Común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

Según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.

- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la Universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Acuerdo del Equipo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, de 31 de mayo de 2001, por el que se acuerda poner en marcha el proyecto denominado Universidad de la Experiencia, adscrito a Ordenación Académica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas

- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 15 de febrero de 2010, por el que se aprueba el Reglamento del Instituto de Ciencias de la Educación.

b) Reconocimiento de créditos

- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)

c) Actas:

- Calendario académico.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.

d) Otras normas:

- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza, artículos 65 a 76.

e) Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de
- Información Administrativa y Atención al Ciudadano

Normas de carácter económico**a) Normativa Estatal:**

- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa Universitas XXI

Registro

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24).
- Acuerdo de 2 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se crea el Fichero Registro de la Universidad. (BOA 183 de 17 de septiembre) y su modificación de 3 de marzo de 2014 (BOA 54 de 18 de marzo).
- Acuerdo de 28 de marzo de 2014, de la Gerente de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Documento de Seguridad del Fichero REGISTRO.

Gestión de Recursos Humanos

- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

8. Formas de participación del usuario

Las formas de participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios, pueden ser:

A) Usuarios internos:

- Formando parte de los equipos de trabajo constituidos para la realización y posteriores revisiones de la carta de servicios.
- Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en la UEZ, o en el Registro General o en CIUR.
- Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en la web de la UEZ: uez@unizar.es.

B) Usuarios externos:

- Haciendo uso del buzón de sugerencias y quejas que se encuentra en la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action
- Por escrito, mediante impreso disponible en las Conserjerías o Secretarías de los Centros universitarios, así como en el Centro de Información Universitaria y Reclamaciones (CIUR), que se presentará en la UEZ, o en el Registro General o en CIUR.
- Por correo electrónico en la dirección de contacto que aparece en la web de la UEZ: uez@unizar.es.
- A través de las encuestas de valoración de cada curso o servicio prestado

Plazo de contestación de quejas o reclamaciones: en el plazo máximo de 15 días laborables, el interesado recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Alumnos UEZ	Actualizar información en la web de la UEZ al menos una vez al mes	Nº de consultas a la web de la UEZ	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento	5.000
	Profesorado cursos UEZ	Publicar en iUnizar los eventos más importantes a realizar por la UEZ	Nº de publicaciones en iUnizar	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento	10
	Comunidad Universitaria	Responder a las quejas o sugerencias en un plazo máx. de 15 días hábiles	Nº de sugerencias o quejas no contestadas en plazo	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	0
	Sociedad en General	Revisar Carta de Servicios y tríptico cada dos años	Nº de revisiones de Carta de Servicios y tríptico	Cada 2 años registro en cuadro de seguimiento	Una vez

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión académica	Alumnos UEZ	Publicar en la web de la UEZ el programa de cada asignatura una semana antes de empezar	Porcentaje de programas de asignaturas no publicados en plazo	Una vez al mes registro en cuadro de seguimiento	30%
		Facilitar el pago de matrícula mediante datáfono en la sede de Zaragoza	Porcentaje de alumnos de Zaragoza que usa el datáfono	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	80%
	Profesorado cursos UEZ	Incentivar participación de alumnos mediante encuestas valorando los cursos para mejorar su calidad	Porcentaje de encuestas de valoración realizadas por los alumnos	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	70%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión económica	PAS de la UEZ/ICE	Facilitar datos a Secretaría ICE para tramitar en tiempo y forma adecuados los documentos contables, informando a Dirección y PAS de la UEZ para su gestión	Nº de veces que no se entregan bien y en plazo los documentos contables	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
	Servicios Centrales Equipo de Dirección UEZ/ICE	Pago a proveedores en el plazo legal si se dispone de fondos anticipados por Servicio Gestión Financiera y P.	Nº de pagos fuera de plazo legal si se dispone de fondos anticipados	Cada 3 meses registro en cuadro de seguimiento	Ninguna

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de personal	PAS de la UEZ/ICE	Tramitar diariamente los movimientos en PeopleSoft o Control Horario e incidencias del PAS de la UEZ	Nº de quejas sobre gestión de personal del PAS de la UEZ	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna
	Servicios Centrales	Gestionar y remitir dentro del plazo legal a Servicios Centrales los partes médicos del PAS de la UEZ	Nº de veces no tramitados en plazo los partes médicos del PAS de la UEZ	Una vez al año registro en cuadro de seguimiento	Ninguna

Seguimiento y control de compromisos

Una vez al año, en la segunda quincena de enero, se reunirá el equipo que elaboró la carta de servicios para:

- Informar sobre los compromisos e indicadores, en los plazos y forma prevista en los correspondientes cuadros de seguimiento.
- Analizar las incidencias, o en caso de no cumplir algún compromiso, qué medidas correctoras se han de adoptar.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Estos mecanismos pretenden dar a conocer la carta, mediante acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

DESTINATARIOS	MEDIO	FECHA PREVISTA
PDI - PAS ICE/UEZ	Reuniones de presentación al personal Página web de la UEZ Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza Trípticos	A la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años Permanentemente en la web de la UEZ, (enlace en la web del ICE) Cuando se apruebe En las reuniones de presentación, y en Conserjería, Secretaría UEZ

2. Comunicación externa

DESTINATARIOS	MEDIO	FECHA PREVISTA
Usuarios externos	Página web de la UEZ Publicación en intranet de la Univ. de Zaragoza Trípticos Cartel informativo en pantalla digital	Permanentemente desde la entrada en vigor de la carta de servicios y tras la revisión cada 2 años Cuando se apruebe Cuando entre en vigor.- Disponibles en Conserjería, Secretaría UEZ, otros Centros. En cada curso: Profesor/ alumnos Cuando entre en vigor.- Entrada ICE, fijo o aleatorio con otra información

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

Subsanar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos de la carta de Servicios, en el plazo de 72 horas, pidiendo disculpas, explicando las causas y medidas adoptadas

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

Procedimiento general de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la UZ, (https://sede.unizar.es:8743/UZA/uz/es/Qys_LigeroAction.action)

A las quejas o sugerencias presentadas se responderá en un plazo máximo de 15 días hábiles.

XV. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. CAMPUS DE HUESCA**I. INFORMACIÓN GENERAL****1. Introducción**

Dentro del Plan de Calidad de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, el presente documento pretende ser una muestra del compromiso que la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca ha adquirido con la calidad en la prestación de servicios que demanda la comunidad universitaria, PAS, PDI y estudiantes, así como la sociedad en general. Al igual que una herramienta para comunicar a nuestros usuarios los servicios que prestamos y los compromisos que asumimos en su prestación.

QUIENES SOMOS

En 1993 con el nombramiento del primer vicerrector para el Campus de Huesca se creó la Unidad Administrativa (inicialmente unida a la antigua Escuela Universitaria de Empresariales) para dar soporte administrativo de servicios al Campus de Huesca constituido, por aquel entonces, por 4 centros universitarios y un Colegio Mayor.

En 1999 la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca toma identidad propia ampliando los servicios que presta a la comunidad universitaria del Campus oscense.

En la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado de Huesca se ubican los servicios comunes del campus de Huesca orientados a los distintos grupos de interés (PAS PDI, estudiantes universitarios, de bachiller, de la experiencia y al público en general). Actualmente esta unidad tiene las siguientes áreas:

- Área de Administración
- Área de Conserjería y distribución y reparto
- Área de Servicios:
- Actividades culturales y comunicación
- Actividades deportivas
- Instalaciones deportivas.
- Mantenimiento en el Campus
- SICUZ en el Campus

Estas áreas tienen la tarea de dar soporte administrativo, técnico y de asistencia a los miembros de la comunidad universitaria del Campus de Huesca.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta**2.1. Misión**

Dar soporte administrativo, técnico y de apoyo en el ámbito docente, investigador y de prestación de servicios universitarios en el Campus de Huesca mediante un sistema de gestión basado en la eficacia, eficiencia y en la mejora continua.

2.2. Visión

A través de nuestra vocación de servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, conseguir una gestión de calidad dentro de un proceso de mejora continua, acercando los Servicios Centrales de la Universidad de Zaragoza al Campus de Huesca.

3. Datos identificativos de la Unidad

- a) Vicerrectorado para el Campus de Huesca.
- b) Responsable de la carta:

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Jefe de Sección Nieves Sierra Campo, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo constituido con el objeto de elaborar la presente carta de servicios.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a) Dirección postal

Ronda Misericordia, 5. 22001 Huesca

b) Teléfonos

Conserjería +34 974 23 93 85

Secretaría: +34 974 23 93 88

Secretaría vicerrector: +34 974 23 93 83

Punto de acceso del Polideportivo "Río Isuela": +34 974 23 84 22

c) Correos electrónicos

uahuesca@unizar.es

vrch@unizar.es

d) Página web

<http://huesca.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

El Vicerrectorado está ubicado en un Campus peatonal. Muy próximo hay un aparcamiento municipal y las líneas C1, C2 y C3 de autobús urbano tienen parada en el Paseo Ramón y Cajal, a cinco minutos del Vicerrectorado. Carril bici y aparcamientos.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

El horario de atención al público es de 9 a 14 h., de lunes a viernes

Apertura de instalaciones de 8h. a 21:30h. de lunes a viernes

Medios de atención al público: de forma presencial, vía telefónica, por correo electrónico, sede electrónica.

Lugar de atención al público: Vicerrectorado de Huesca

g) Plano de localización



5. Relación de los servicios prestados

Se detallan los servicios prestados por las áreas que forman la Unidad del Vicerrectorado.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Información y gestión administrativa relacionadas con la universidad en el ámbito administrativo, en el académico y en el de extensión universitaria

ACADÉMICO:

. Acceso:

- Pruebas de acceso a la Universidad: información, inscripción y tramitación de reclamaciones y segundas correcciones.
- Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45: información, inscripción y tramitación de reclamaciones.
- Traslados de expedientes: tramitación de la certificación académica oficial correspondiente a los estudiantes que hayan realizado la prueba de acceso en la Universidad de Zaragoza y vayan a trasladar sus expedientes para realizar estudios universitarios en otra Universidad.
- Información de admisión de estudiantes a enseñanzas universitarias de grado, master y postgrado.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico o escrito sobre aspectos concretos planteados por las personas interesadas o derivados de cuestiones técnicas de tramitación en los procesos de acceso, admisión, traslados, etc.

. Becas y ayudas al estudio: Información y tramitación de las siguientes convocatorias:

- Convocatoria de becas de carácter general del MECD: valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones del Campus de Huesca.
- Convocatoria de ayudas al estudio de la UZ: recepción de solicitudes del campus de Huesca y supervisión de la documentación, valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones.
- Becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca: difusión, gestión y tramitación de las convocatorias, recepción de las solicitudes, supervisión de la documentación y valoración de los expedientes. *Atención y asesoramiento presencial, telefónico o escrito sobre aspectos concretos planteados por las personas interesadas o derivados de cuestiones técnicas de tramitación de las becas en el Campus de Huesca.

ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO:

- Información general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- Copia electrónica del documento original en papel para su publicación en el e-TOUZ.
- Apoyo administrativo a las Comisiones de la Unidad del Vicerrectorado (Comisión universitaria, comisión de movilidad internacional, comisiones de selección de PAS en el Campus de Huesca, comisiones de valoración de las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado, comisiones mixtas de convenios, etc.).
- Apoyo administrativo en el Campus de Huesca a la escuela de doctorado (Tramitación de la documentación del secretario/a de tesis).
- Apoyo administrativo al servicio de alojamiento.
- Facturación a clientes de las instalaciones deportivas.
- Coordinación y apoyo administrativo a los servicios centrales de PAS y PDI
- Apoyo administrativo al SAD en el Campus de Huesca.
- Apoyo administrativo al área de culturales y comunicación del Campus de Huesca. (Inscripciones, certificados, etc.)
- Mantenimiento de la página WEB de la Unidad, en el ámbito de su competencia.
- Atención a los estudiantes de movilidad internacional (apoyo en la matrícula de cursos de español e información en general)

OTROS SERVICIOS:

- Centro de Lenguas Modernas: En el Campus de Huesca se imparte cursos generales de inglés, cursos intensivos y aquellos otros cursos demandados por la comunidad universitaria del Campus. En la secretaría del Vicerrectorado se realizan los siguientes tramites: Matrícula, certificados, elaboración de actas del Centro

de Lenguas Modernas en el Campus de Huesca.

- Matriculas, actas, encuestas de la Universidad de la Experiencia en Huesca.
- Cursos de español para extranjeros
- Universa
- Apertura de la sala de estudio en periodos de exámenes.
- Apoyo al Defensor/a Universitario/a,
- Apoyo a la oficina de atención a la discapacidad OUAD
- Apoyo al programa Vive y Convive.

ÁREA DE CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO

. Conserjería:

- Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.
- Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento
- Facilitar información del centro y de la Universidad a los usuarios.
- Apertura y cierre del centro.
- Tramitar la reserva de espacios
- Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

DISTRIBUCIÓN Y REPARTO:

- Recogida y Reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.
- Realización de compras y encargos a los centros universitarios del Campus de Huesca.

ÁREA DE SERVICIOS:

. Actividades culturales y de comunicación

. Gestión cultural

- Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca: como cursos-talleres, aula de cine, conciertos, feria del libro, etc.
- Colaborar en la planificación de actividades culturales de los Centros del Campus de Huesca.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas de la Comunidad Universitaria del Campus de Huesca

. Comunicación e imagen

- Elaboración y envío a los medios de comunicación de la información institucional y de la información producida por los PDI, PAS y estudiantes de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca
- Convocatoria de ruedas de prensa y presentaciones formales dirigidas a los medios de comunicación, y preparación de notas de prensa para acompañar dicha información.
- Coordinación de los aspectos informativos de la web de la unidad del Vicerrectorado de Huesca y actualización permanente de la información institucional.
- Dar presencia institucional del Campus de Huesca en redes sociales.
- Elaboración de noticias remitidas a iUnizar relativas al Campus de Huesca.

. Actividades deportivas

- Atención a los usuarios.
- Planificación, implementación y evaluación de la oferta de actividades deportivas para el campus de Huesca: actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones.
- Tarjetas de deporte (TD): diseño e implementación de las ventajas de la TD, tramitación de las TD: recogida de datos, cobro e impresión.
- Tramitación de las solicitudes de inscripción en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas, nieve y aventura: recogida de datos, cobro e impresión de resguardos de confirmación de inscripción.
- Tramitación de certificados de participación en actividades, competiciones, escuelas deportivas y cursos de formación.
- Gestión de competiciones deportivas universitarias: información, tramitación de inscripciones, diseño de calendarios, reuniones técnicas, actualización de clasificaciones, comunicación de incidencias a comité de competición, tramitación de aplazamientos, altas y bajas, comunicación con federaciones deportivas.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas que, en materia de actividades y competiciones deportivas, presenten los centros o miembros de la comunidad universitaria.
- Desarrollo de eventos de carácter deportivo, formativo y solidario, con el objetivo de promocionar hábitos

de vida saludables entre la población y de aproximación de la Universidad a la sociedad.

. Instalaciones deportivas

- Información general de la Universidad y particular del área.
- Control de acceso a las instalaciones.
- Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.
- Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.
- Mantenimiento del material deportivo inventariado.
- Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.
- Servicio de desfibrilador.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

. Mantenimiento del campus

Este servicio que se prestan desde la Unidad del Vicerrectorado nos remitimos a su carta de servicio. Los servicios principales que presta en el Campus son:

- Conservación de edificios y de su urbanización.
- Mantenimiento predictivo y correctivo de instalaciones de edificios y de su urbanización.

. Informática y comunicaciones

Nos remitimos a la carta de servicio del SICUZ. Los servicios principales que presta el personal del SICUZ destinados en Huesca pertenecen al área de ordenadores personales y ofrecen los siguientes servicios en el Campus:

- La Atención a usuario, apoyo en la instalación y utilización de ordenadores personales de la Universidad, tanto al PAS, como al PDI y al alumnado.
- Instalación y mantenimiento de Salas y Aulas Informáticas abiertas a toda la Comunidad Universitaria.
- Administración de equipos que permiten a los usuarios:
 - Imprimir a través de la red
 - Intercambiar información (datos y programas) a través de servidores
- Asesoramiento al usuario que cree conveniente solicitarlo

. Universa huesca. Servicio de orientación y empleo

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.

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

Derechos

(Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, apartándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así

corresponda legalmente.

- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes y obligaciones

(Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Este anexo se incluirá en la intranet y se actualizará de forma periódica.

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento

Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

b) Acceso y admisión

- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado.

c) Reconocimiento de créditos

- Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.

d) Matrícula

- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios.
- Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.

e) Títulos

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre). (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.

- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

f) Homologación de estudios

- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 4 de marzo).
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 19 de marzo).
- Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 15 de noviembre).
- Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 10 de junio).
- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 19 de mayo).

g) Actas

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- Calendario académico.

h) Otras normas

- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.
- Acuerdo de 7 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo Social, de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza.

Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico**a) Normativa Estatal:**

- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa Universitas XXI.

Registro

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

Gestión de Recursos Humanos

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

Normativa y resoluciones deportivas

- Ley 4/1993, de 16 de marzo, del Deporte de Aragón. Publicado en BOA núm. 34 de 26 de Marzo de 1993 y BOE núm. 101 de 28 de Abril de 1993.
- RESOLUCIÓN de 15 de octubre de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se hace pública la Normativa General y el Régimen Disciplinario por la que se regirá el Campeonato de la Universidad de Zaragoza "Trofeo Rector".
- RESOLUCIÓN de 11 de septiembre de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se hace pública la Normativa General y el Régimen Disciplinario por la que se regirán los Torneos Sociales Universitarios.

Normas de Campus

- Acuerdo de 2 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se crea la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 10 de mayo de 2006 del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se modifica la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se amplía la duración de las Comisiones Universitarias para los Campus de Huesca y Teruel.
- Resolución de 12 de julio de 2013 del vicerrector para el campus de Huesca por la que se aprueba la modificación de la Normativa de uso del polideportivo Río Isuela e instalaciones exteriores.
- Normativa reguladora del alquiler de espacios deportivos del complejo polideportivo Río Isuela.

8. Formas de participación del usuario

Se habilitará a tal fin un buzón de sugerencias, también podrá dirigirse a la unidad por escrito, por correo electrónico, o a través de la página WEB de la Unidad.

Los usuarios tendrán a su disposición una encuesta de satisfacción situadas en los puntos de atención presencial, así como en la página WEB de la Unidad.

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
ADMINISTRACIÓN Información general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atención amable y profesional en la atención presencial y telefónica	Número de quejas recibidas sobre la atención del personal	Mensual	Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
ADMINISTRACIÓN Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro	Mensual	100%
ADMINISTRACIÓN Convocatoria de becas de carácter General del MECD: valoración de los expedientes y tramitación de alegaciones	Estudiantes	Tramitar al MECD antes del 30 de diciembre de cada año, las solicitudes	Número de solicitudes de becario no tramitado	Enero	100%
ADMINISTRACIÓN Convocatoria de ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza: valoración de los expedientes y tramitación de alegaciones	Estudiantes	Tramitar a la Sección de Becas las solicitudes de beca en el plazo indicado	Número de solicitudes de becario no tramitadas	Anual	100,00%
CONSERJERÍA Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Garantizar la preparación de los espacios y equipamiento en condiciones de uso antes de cada actividad	Número de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento	Mensual	100%
CONSERJERÍA Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Número de partes de mantenimiento tramitados Número de revisiones efectuadas	Semanal Semanal	Seguimiento Seguimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
CONSERJERÍA Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería	PAS PDI	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de 2 horas después de la recepción	Número de días que excede en 2 horas	Diario	Seguimiento
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Elaborar una agenda cultural mensual (excepto el mes de agosto)	Número de meses que se ha realizado la agenda	Anual	100%
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN Elaboración de noticias remitidas a iUnizar relativas al Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Enviar al boletín iUnizar las noticias correspondientes al Campus de Huesca, los días laborables	Número de días laborables que se envía el boletín	Mensual	Seguimiento
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en plazo.	Mensual	95%
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI	Entregar la tarjeta de deporte en un plazo máximo de dos días desde su solicitud	Porcentaje de tarjetas de deporte entregadas en plazo	Mensual	95%

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar la inscripción presencial en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones en un único acto administrativo si el pago es con tarjeta de crédito o débito.	Porcentaje de inscripciones presenciales realizadas en más de un acto administrativo que sean imputables al SAD.	Cuatrimstral	90%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Gestión de reservas de las instalaciones deportivas	Estudiantes PDI	Publicar las reservas docentes de las instalaciones antes del primer y segundo cuatrimestre	Publicación en plazo	Cuatrimstral	100,00%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Gestión de reservas de las instalaciones deportivas	Usuarios externos	Publicar la programación de las reservas de uso externo continuado con antelación al 20 de agosto de cada año.	Publicación en plazo	Anual	100,00%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Préstamo de material deportivo docente	Estudiantes PDI	Preparar el material docente, solicitado en tiempo y forma, con antelación al inicio de la clase	Preparado al inicio de la clase	Diario	98,00%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.	Estudiantes PAS/PDI/ Usuarios externos	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Número de partes de mantenimiento tramitados Número de revisiones efectuadas	Semanal Semanal	Seguimiento Seguimiento

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- a) Publicación en la Web del Vicerrectorado
- b) Comunicaciones por correo electrónico.

2. Comunicación externa

- a) Folletos publicitarios
- b) Web

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

Si por causas ajenas se incumpliera alguno de los compromisos la Unidad adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

Cuando los incumplimientos de los compromisos afecten a usuarios identificados se les comunicará directamente las medidas de subsanación adoptadas.

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

La forma de presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones se podrán hacer a través de la sede de la administración electrónica de la Universidad (<https://sede.unizar.es>), por los registros general o auxiliares de la Universidad.

Igualmente las sugerencias podrán ser depositadas en los buzones habilitados para tal fin.

Las quejas y reclamaciones se contestarán individualmente en el plazo de quince días.

XVI. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. CAMPUS DE TERUEL

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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 en 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. Asimismo 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. En nuestro campus, la proximidad espacial aporta una estructura de cooperación que nos consiente brindar una serie de servicios propios: biblioteca de campus, servicio de informática y comunicaciones, servicio de orientación de empleo (UNIVERSA), centro universitario de lenguas modernas (CLM), servicio de actividades deportivas y culturales y servicio de reprografía.

La propuesta de servicios a la comunidad universitaria se completa con asesorías para todos ellos, en concreto (y gracias a la implicación y colaboración de instituciones locales), se proporciona asesoramiento en materia jurídica, psicológica, sexual y de orientación profesional.

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 más mayor 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.

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 del Campus de Teruel

2.1. Misión

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 aspira a ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos sus 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.

3. Datos identificativos

a) *Denominación:* Campus universitario de Teruel, de la Universidad de Zaragoza.

En dicho campus se imparten los siguientes estudios:

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.
- Curso de adaptación al 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 propio en Educación y Desarrollo Rural.
- Diploma de Especialización en Restauración Hostalera.

Escuela Politécnica de Teruel:

- Grado en Ingeniería Electrónica y Automática
- Grado en Informática

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito)

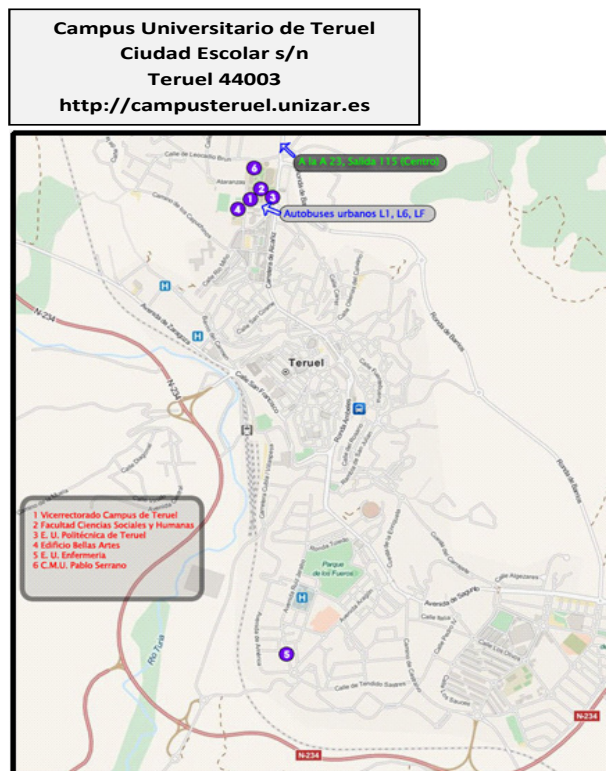
- Grado en Enfermería

b) *Equipo de trabajo:* tanto el responsable de la carta como el grupo recae en la figura del Administrador del Vicerrectorado del Campus de Teruel, PEDRO ESTEBAN MUÑOZ.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

c) Información de contacto

DÓNDE ESTAMOS



CÓMO LLEGAR

A) Por carretera

Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y luego dirección Nacional 420a.

COORDENADAS GPS: Latitud N 40o 21´ 07" Longitud W 01o 06´ 37"

B) En autobús

<http://www.estacionbus-teruel.com/>

C) En tren

<http://www.renfe.es/horarios>

D) Transporte urbano

http://www.grupo-jimenez.com/urbanos_teruel.html

Línea 1: Fuenfresca – Ensanche – Centro – Viñas (Lunes a viernes)

Línea 6: Fuenfresca – Centro – Ensanche (Lunes a viernes)

Línea F: Sábados, Domingos y Festivos

PLANO DEL CAMPUS



CONTACTO Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas<http://fcsht.unizar.es/>*e-mail:* dircisht@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 24

Escuela Politécnica de Teruel<http://eupt.unizar.es/>*e-mail:* diringtt@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 30

Secretaría del Campus – Edificio del Campus*e-mail:* secreter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 25// Fax: +34 978 61 87 07

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Escuela Universitaria de Enfermería**(Centro Adscrito)**

Avenida América 15

44002 Teruel

e-mail: direnfet@unizar.es

Teléfono: +34 978 62 06 48

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Biblioteca – Edificio Escuela Politécnica<http://biblioteca.unizar.es/>*e-mail:* biteruel@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 24

Horario de atención: de 8:30 a 21:30 horas

Centro de Lenguas Modernas

Edificio Escuela Politécnica (3º Planta)

<http://www.unizar.es/idiomas/>*e-mail:* adueso@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 30

Reprografía – Edificio Facultad<http://teruel.unizar.es/reprografia.html>*e-mail:* reproter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 11

Horario de atención:

Mañanas de 9 a 10:30 y de 11 a 13:30 horas

Tardes de 16 a 18:30 y de 19 a 20:30 horas

Servicio de Actividades Deportivas – Edificio

Vicerrectorado

<http://deportes.unizar.es/>e-mail: deporter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 71

Horario de atención:

Mañanas de 08:00 a 14:00 horas

Lunes y miércoles tarde de 16:00 a 18:30 horas.

UNIVERSA - Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)<http://www.unizar.es/universa/>e-mail: naldana@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 57

Horario de atención: de 09:30 a 13:30 horas

Universidad de la Experiencia – Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)<http://www.unizar.es/ice/uez/>e-mail: @unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 57

Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas

Asesorías para la comunidad universitaria –

Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)

<http://wzar.unizar.es/servicios/asesorias/teruel.htm>

- psicológica: psicoter@unizar.es
- sexológica: asexoter@unizar.es
- de orientación: estudter@unizar.es
- jurídica: juridter@unizar.es

SICUZ – Edificio Vicerrectorado (1ª Pta.)<http://sicuz.unizar.es/>

Teléfono: +34 978 61 81 25

**Fundación Universitaria Antonio Gargallo –
Universidad de Verano**<http://www.fantoniogargallo.org/>info@fantoniogargallo.org<http://uvt.unizar.es/index.jsp>e-mail: unverter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 18

Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas

Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano<http://cmps.unizar.es/>e-mail: cmuserra@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 31

5. Relación de los servicios prestados

SECRETARÍA

La secretaría del campus atiende servicios relacionados con la gestión académica, económica y administrativa de los Centros, entre sus funciones también se encuentra el apoyo a la docencia y al profesorado:

1. Información y atención a los usuarios (estudiantes, profesorado, PAS y público en general).
2. Tramitación y gestión de acceso y admisión a los estudios de los Centros del campus.
3. Tramitación y gestión de matrículas y traslados de expedientes.
4. Tramitación y cierre de las actas de exámenes.
5. Tramitación de reconocimiento de créditos, adaptaciones, homologaciones y evaluaciones por compensación.
6. Gestión de becas del Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte, y propias de la universidad.
7. Organización de grupos de clase.
8. Gestión del P.O.D. de los Centros del campus.
9. Tramitación y gestión de acuerdos del programa Erasmus+.
10. Tramitación y gestión de contratos de estudios de alumnos de los programas de movilidad Erasmus+ e Iberoamérica, tanto salientes, como entrantes.
11. Gestión de contratos de estudiantes del programa SICUE (salientes y entrantes).
12. Gestión de Trabajos Fin de Grado.
13. Tramitación y gestión de las solicitudes y recogida de Títulos y certificados académicos de las titulaciones del Campus.
14. Gestión económica de los presupuestos de los Centros y del Vicerrectorado del campus.
15. Gestión de compras, adquisición de bienes y servicios y atención a proveedores.
16. Gestión económica y administrativa de Estudios propios.
17. Gestión de inventario.
18. Gestión de tesis doctorales.
19. Gestión de plazas de profesores.
20. Gestión de Programas de innovación estratégica de titulaciones (PIET).
21. Registro Auxiliar, para la recepción y tramitación de la documentación dirigida a la Universidad de Zaragoza u otras Instituciones oficiales.
22. Gestión y coordinación del funcionamiento de los Centros y Vicerrectorado del campus y administración del personal de administración y servicios (PAS).
23. Asistencia a Comisiones del campus (Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones, Comisión Universitaria para el Campus de Teruel, de Prácticas, etc.).
24. Gestión de quejas y sugerencias de los Servicios.

BIBLIOTECA

Actualmente es la única Biblioteca de campus de la Universidad de Zaragoza. La Biblioteca del campus es un elemento capital tanto en la tarea docente como en la de investigación. En la actualidad está dotada con un servicio de préstamo, una sala de lectura, una sala de informática de usuarios así como de espacios de depósito. Cuenta con puntos de acceso a Roble, catálogo online de libros, revistas y recursos electrónicos de la Universidad de Zaragoza y de acceso a la herramienta de búsqueda de información bibliográfica y texto completo "Alcorze".

1. Información general y bibliográfica.
2. Servicio de referencia e información bibliográfica especializada por bibliotecarios.
3. Préstamo domiciliario y consulta en sala y servicio de acceso al documento.
4. Disponibilidad de la bibliografía recomendada para el desarrollo de las asignaturas.
5. Solicitudes de peticiones y gestión de compra de material bibliográfico.
6. Formación de usuarios (presencial y online) a nivel básico y avanzado.
7. Registro, catalogación, clasificación y puesta a disposición de documentos (monografías, publicaciones seriadas y recursos electrónicos).

Cuenta asimismo con una Carta de servicios propia donde se recoge toda la información relativa a la misma así como sus propios compromisos e indicadores.

REPROGRAFÍA

Este servicio atiende a la comunidad universitaria desempeñando las siguientes funciones:

1. Realización de reproducciones por fotocopia, transparencias, plotter, etc.
2. Escaneado de documentos
3. Realización de trabajos de impresión en red.
4. Encuadernaciones e impresión digital de documentos.

UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA

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

MANTENIMIENTO

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

CONSERJERÍA

Las funciones generales son facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras, así como verificar y controlar el correcto funcionamiento de los mismos. Además facilitan la información del centro. Y en particular:

1. Apertura, cierre, puesta en marcha, vigilancia y control de accesos de edificios y centros.
2. Gestión de reserva de espacios y aulas.
3. Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
4. Custodia de materiales y conservación de edificios.
5. Clasificación, franqueo y reparto del correo.
6. Información a profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y público en general sobre localización de despachos, aulas y servicios.
7. Control, traslado y recogida de medios audiovisuales.

UNIVERSA

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

Funciones:

1. Atención al público.
2. Servicio de Orientación y Empleo.
3. Gestión de prácticas para estudiantes de la Universidad de Zaragoza.
4. Gestión de prácticas para titulados.
5. Programa de prácticas en el extranjero para titulados.
6. Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.
7. Talleres.

CENTRO DE LENGUAS MODERNAS

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.

S.A.D.

El Servicio de Actividades Deportivas tiene como principal objetivo promocionar la actividad física y el deporte en la comunidad universitaria, a través de la coordinación y planificación de diversas áreas:

- Formación: planificación, organización y coordinación de cursos centrados en la actividad física, salud y deporte, de posterior reconocimiento académico y profesional.
- Competición:
 - . Planificación y organización de los torneos sociales en diferentes modalidades deportivas.
 - . Planificación y organización del trofeo rector tanto en la fase de campus como intercampus.
 - . Posibilitar la participación de los universitarios en los Campeonatos Universitarios de Aragón y de España.

- . Gestionar y actualizar el virtual (gestor informático de competiciones).
- Planificación, organización y coordinación de actividades deportivas orientadas al fitness, ciclo indoor, pilates, gap, etc.
- Facilitar el acceso a las instalaciones deportivas próximas al campus universitario e integrar la actividad física de la comunidad en la ciudad de Teruel.
- Organización de eventos deportivos abiertos a toda la comunidad universitaria, tales como la Ródeno BTT.
- Promocionar los espacios naturales cercanos a nuestro entorno y el deporte en el medio natural.
- Organización y coordinación de actividades culturales: ferias, exposiciones, ciclos de cine, etc.

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.

- DE LABORATORIOS

1. Preparar, montar y mantener las prácticas de docencia del laboratorio.
2. Apoyo técnico en trabajos de investigación y proyectos fin de carrera.
3. Diseño y construcción de equipos para prácticas.
4. Construcción y soldadura de placas de circuito impreso para prototipos.
5. Coordinar y supervisar la actividad de los laboratorios.
6. Mantenimiento de los laboratorios.
7. Control y gestión del almacén de componentes y equipos.
8. Gestión de las compras de componentes y equipos.
9. Configuración, mantenimiento e instalación de los equipos informáticos de laboratorios.

- DE AUDIOVISUALES

1. Instalación de equipamiento audiovisual en el Campus de Teruel.
2. Control e inventario de material audiovisual del Campus.
3. Apoyo a docencia e investigación:
 - a. Asistencia técnica a usuarios.
 - b. Préstamo y control de equipos de producción audiovisual (cámaras de video, cámaras fotográficas reflex, grabadoras audio digital, trípodes).
4. Realización de fotografía, audiovisuales y carteles para la comunidad universitaria.
5. Realizar la impresión de trabajos en plotter (<http://teruel.unizar.es/plotter.html>)
6. Digitalización video, audio, imágenes, diapositivas y negativos.

SICUZ

Gestiona el mantenimiento del equipamiento microinformático de los puestos de trabajo de PDI, PAS y aulas de centro.

- Gestión de hardware(HW):
 - o Incidencias relativas al equipamiento físico.
 - o Asesoramiento en la adquisición y mejora de equipos.
- Gestión de software(SW):
 - o Incidencias relativas al software.
 - o Instalación de software dentro de los términos de las licencias de la universidad.
 - o Actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo y de las aplicaciones instaladas.
 - o Mantenimiento de los equipos relativos a virus, incompatibilidades y buen funcionamiento del software.
 - o Asesoramiento sobre el funcionamiento de las aplicaciones de la universidad.
- Incidencias de comunicaciones del puesto de trabajo. Conexión a red cableada e inalámbrica.

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

Derechos

- A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- A recibir información administrativa general en los procedimientos que les afecten, y que se tramiten en el Centro, de manera presencial, telefónica, informática o telemática. La información específica se dará solo de forma presencial.
- A una información administrativa real y veraz.
- A conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

- A disponer de información actualizada sobre los servicios prestados y la reglamentación aplicable a través de la web.
- A que los datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- En general, a todos aquellos recogidos en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en la legislación y normativa de aplicación en la Administración Pública.

Obligaciones

- A aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los Servicios.
- A facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del Servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- A respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la Universidad de Zaragoza, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.
- A identificarse a través del DNI u otro documento que acredite oficialmente su condición de interesado.
- A respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a los usuarios.
- A utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normas de carácter general

- Ley Orgánica (LO) 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción según LO 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2004, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza (UZ), aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario.
- LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que establece su Reglamento de Desarrollo.
- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Normas de carácter académico

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 412/2014 de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado.
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la UZ, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios oficiales de grado.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la UZ.
- Decreto del Gobierno de Aragón correspondiente al curso académico, por el que se establecen los precios públicos.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para estudiantes universitarios.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la UZ correspondiente por curso académico.
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Calendario de académico para elaboración y cierre de actas.

Atención al usuario

- Real Decreto 2098/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

Normas de carácter económico

- Presupuesto de la UZ.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UZ, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica internas y circulares de Gerencia o Vicegerencia Económica y Financiera.
- Instrucciones del programa Universitas XXI.
- Decreto autonómico por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Zaragoza.
- Real Decreto Legislativo 3/2011. Texto refundido de la Ley del Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto – Ley 20/2012 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la compatibilidad.

Registro

- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la UZ, por el que se regula el registro general de la Universidad (BOUZ 24).

Gestión de Recursos Humanos

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del personal de administración y servicios.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales.

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

Toda la normativa se podrá consultar en la página general de la Universidad de Zaragoza: www.unizar.es.

8. Formas de participación del usuario

Las personas usuarias del Campus de Teruel podrán colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias, o también felicitando el servicio prestado si así lo consideran, a través de los diferentes canales establecidos.

Tendrán a disposición encuestas de satisfacción, situadas en las dependencias de atención presencial, así como en la página Web, en las que podrán expresar el nivel de cumplimiento en los trámites realizados respecto a sus expectativas y la atención recibida.

Con los resultados de estas encuestas se medirán los indicadores establecidos en esta Carta de servicios para tomar las medidas oportunas si así se requiere.

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 Campus de Teruel ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a los diferentes usuarios.

Toda la unidad se compromete a desarrollar las funciones descritas:

- Con eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad en la gestión administrativa, ya que el personal implicado tramita los procedimientos con rigurosidad y disciplina optimizando los recursos.
- Garantizando la atención a los usuarios, ya que el personal tiene una actitud de disposición favorable, una atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y una solución adecuada a su demanda.
- Brindando apoyo al alumnado y solucionando los posibles errores derivados de sus gestiones.
- Estando abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.

2.- Indicadores

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos, el Campus de Teruel utiliza una serie de indicadores:

- Facilitar la información solicitada de forma inmediata, clara y comprensible, salvo que resulte de cierta complejidad, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas.
- Tramitar los diferentes procedimientos que afecten a los usuarios con eficacia y rapidez, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.
- Gestionar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días.
- Atención amable y considerada, obteniendo una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas.
- Hacer uso de recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para poder llevar a cabo su trabajo, así como disponer de medios de comunicación eficaces con el resto de los servicios de la UNIZAR, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.
- Nº de reclamaciones de los usuarios (por causas justificadas) no superior a 10 al año.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores llevará a la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo con los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Todos los campus	Estudiantes PDI PAS Ciudadanos	Desarrollar la gestión administrativa con eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad, tramitando los procedimientos con rigurosidad y disciplina, optimizando los recursos	Tramitar los diferentes procedimientos que afecten a los usuarios con eficacia, profesionalidad y rapidez.	Anual	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas	Mediante medición ítem 2 de la encuesta
			Atención amable y considerada	Anual	Obtener una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas	Mediante medición ítem 1 de la encuesta
Todos los campus	Estudiantes PDI PAS Ciudadanos	Garantizar la atención a los usuarios, ya que el personal tiene una actitud de disposición favorable, una atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y una solución adecuada a su demanda	Facilitar la información solicitada de forma inmediata, clara y comprensible, salvo que resulte de cierta complejidad.	Anual	Grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas	Mediante medición ítem 3, 4 y 5 de la encuesta
			Mediante el uso de recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo y disponiendo de medios adecuados de comunicación con el resto de la UNIZAR.	Anual	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas	Mediante medición ítem 6 de la encuesta

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Todos los campus	Estudiantes	Brindar apoyo al alumnado y solucionando los posibles errores derivados de sus gestiones	Nº de reclamaciones de los usuarios (por causas justificadas)	Semestral	No superior a 10	Mediante control llevado por el administrador
Todos los campus	Estudiantes PDI PAS Ciudadanos	Estar abiertos y receptivos a sugerencias y quejas	Gestionar las quejas y sugerencias con rapidez	Semestral	Plazo máximo de 10 días	Mediante control llevado por el 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 elaboración, ya que todo el personal es partícipe de los compromisos asumidos en la misma.

Además se hará pública de las siguientes maneras:

- En los tabloneros de anuncios.
- Mediante e-mail a los miembros de la comunidad universitaria.
- Mediante la Encuesta de satisfacción.
- Por el Buzón de sugerencias (tanto físico como online a través de la sede electrónica).
- A través de la Memoria anual que realiza el vicerrector/a del Campus.
- Por la entrega de Trípticos a los miembros de la comunidad universitaria.

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.
- Mediante folletos, trípticos y carteles.

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

La Carta de Servicios informa a los usuarios de lo que se hace en este Campus, cuándo y dónde, y se establecen unos compromisos de calidad y unos indicadores asociados a los mismos para poder comprobar su cumplimiento.

Ponemos además a la disposición de todos los usuarios, un sistema de reclamaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias, a través del cual puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

El Campus universitario de Teruel dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una disculpa personalizada por parte del Administrador del centro.

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

Puede presentarse cualquier sugerencia o felicitación de las formas siguientes:

- Envío de fax al nº 978 61 87 07.
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: calidadter@unizar.es.
- En el Registro auxiliar de la Secretaría del campus.
- En el Buzón de sugerencias tanto físico como en el online a través de la web.
- A través de la sede electrónica de la universidad: <https://sede.unizar.es>

Las reclamaciones y quejas deberán ser presentadas siguiendo el procedimiento indicado en el CIUR (Centro de información universitario y reclamaciones) a través del Registro auxiliar de la Secretaría del campus o en cualquier registro según la ley de procedimiento administrativo.

El Administrador del Campus de Teruel responderá por escrito todas las reclamaciones y quejas recibidas en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de las mismas.

Las reclamaciones y quejas recibidas que afecten a otros servicios de la Universidad de Zaragoza ajenos a este Campus serán direccionadas al área responsable de su gestión.

VI. ANEXOS**ANEXO I.- Encuestas de Satisfacción**

Vicerrectorado para
el Campus de Teruel
Universidad Zaragoza

Fecha:

Haga clic aquí para escribir una fecha.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Gracias por realizar nuestra Encuesta de satisfacción. No tardará más de dos minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

La encuesta es totalmente anónima.

Por favor, seleccione siempre el tipo de usuario, el servicio y el modo de atención, así como una breve descripción de la gestión que realiza y aproximadamente el tiempo de espera para ser atendido.

Tipo de usuario: [Haga clic para elegir](#) Servicio: [Haga clic para elegir](#)

Tiempo espera: _____ min Modo atención: [Haga clic para elegir](#)

Trámite realizado: _____

Clasifique su nivel de satisfacción según las siguientes afirmaciones:

- 1= nada de acuerdo
- 2= en desacuerdo
- 3= indiferente
- 4= de acuerdo
- 5= muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El personal desarrolla con profesionalidad y eficacia las tareas que tiene que realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio informa de manera clara y comprensible a los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El personal cuenta con recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la UNIZAR para facilitar su labor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Valoración global del servicio en el Campus (de 1 a 10) _____

OBSERVACIONES:

Campus de Teruel
Ciudad Escolar s/n
44003 Teruel

Teléfono: 978 61 81 04
e-mail: calidadter@unizar.es

XVII. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CALIDAD Y RACIONALIZACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La actual Unidad de Calidad y Racionalización de la Universidad de Zaragoza (antes Unidad de Racionalización) nace en 1988 como “un grupo de especialistas en el estudio de métodos y procedimientos que, mediante el análisis y crítica sistemática de las formas de trabajo administrativo existentes, elaboran propuestas de desarrollo y aplicación de procedimientos y métodos más sencillos y eficaces, por medio de la simplificación de impresos y documentación en general, distribución de los puestos de trabajo en las oficinas u otros lugares, mejora del diseño de los equipos utilizados en el trabajo, economía de esfuerzo humano y reducción de las fatigas innecesarias, creación de mejores condiciones de trabajo, ...”. Sus principales competencias serán: métodos y procedimientos, impresos, cuestiones de personal, cuestiones relacionadas con material y equipos, estudios sobre distribución en planta, elaboración de manuales de procedimiento, elaboración de manuales de normas y organización interna...

Tras la reforma de la RPT aprobada en Consejo de Gobierno el 6/7/06 pasará a denominarse Unidad de Calidad y Racionalización. Denominación que recoge la evolución en sus funciones y competencias, y que se han desarrollado en paralelo a la de la política de calidad en las universidades españolas y a los cambios en el marco institucional, legal y normativo¹.

Fruto de esa evolución se pueden sintetizar los principales cambios en:

- La incorporación de la calidad a la vida universitaria y la voluntad de implicación de los órganos de gobierno en la misma.
- La consolidación de las unidades técnicas de calidad y el establecimiento de foros de encuentro e intercambio de experiencias, (Foro de Almagro, Grupo Norte, Grupo de Universidades en el Club Excelencia en Gestión, etc...)
- Afianzamiento de la cultura de la calidad con una creciente importancia de la formación en calidad al personal universitario.
- Transparencia y publicidad de los procesos de evaluación

Esos cambios en el sistema universitario español, en general, y en la Universidad de Zaragoza, en particular, así como el creciente peso de la cultura de calidad, ha obligado a la Unidad de Calidad y Racionalización a ir redefiniendo sus objetivos, su estructura e incluso, su propia denominación, a fin de alinearlos con los que, en cada momento, se ha ido dotando la Universidad.

Tras este breve recorrido sobre la historia de la Unidad de Calidad y Racionalización podemos señalar que hoy, sin abandonar la preocupación inicial sobre el estudio de métodos y procedimientos, se encuentra bajo el paradigma de una cultura de la gestión de la calidad, basada en la búsqueda de la mejora continua y la excelencia, contexto en el que hemos de ubicar nuestra carta de servicios.

¹ Cabe resaltar, entre otros, cambios como:

- Los pasos en torno a la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior que incluye unos criterios y directrices para la garantía de la calidad propuestos por ENQA (European Network for Quality Assurance);
- La introducidos por la LOU de una visión de la calidad universitaria a través de la cultura de la evaluación (art 31) y la creación de la ANECA; la modificación de la LOU establecerá la verificación previa de titulaciones y transforma la ANECA en una agencia estatal con funciones de evaluación, certificación y acreditación y de elevar informes al MEC.
- Los programas de evaluación institucional
- Los programas actuales: evaluación de enseñanzas y titulaciones; evaluación de servicios; evaluación del profesorado...
- Dentro del marco autonómico, la aprobación de la Ley de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón y la creación de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)
- Dentro de la propia universidad, los Estatutos establecen un marco para la calidad en la UZ.

Concluir esta presentación resaltando que esta carta de servicios quiere ser un instrumento de comunicación con la comunidad universitaria en particular, y la sociedad en general, al tiempo que una expresión de nuestro compromiso con la calidad, entendido fundamentalmente como:

- necesidad de potenciar y difundir la cultura de calidad en la Universidad de Zaragoza mediante el apoyo y asesoramiento técnico a las personas, estructuras y servicios de la misma
- asumir e implicarnos ese nuevo escenario en el que la universidad, como el resto de administraciones públicas, estamos embarcados y que nos reclama construir una nueva gobernanza, desde la transparencia, la rendición de cuentas, la evaluación de las políticas públicas...

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

2.1. Misión

La Unidad de Calidad y Racionalización (UCR) es una unidad técnica de la Universidad de Zaragoza que presta apoyo y asesoramiento tanto a los órganos de gobierno, en sus tareas y decisiones, como al conjunto de la comunidad universitaria, impulsando un conjunto de actuaciones de promoción y de mejora continua de la calidad que hagan efectiva la política de calidad acordada en los órganos de dirección, a través de la evaluación de las Enseñanzas, la Docencia y los Servicios, estimulando y favoreciendo la participación en los distintos programas de la ANECA y la ACPUA.

2.2. Objetivos

En el despliegue de nuestra misión tenemos en cuenta los siguientes objetivos generales, que constituyen la base de los servicios que prestamos:

1. Colaborar, como órgano técnico, junto a los órganos de gobierno y las estructuras de calidad en la definición y planificación de la política de calidad, así como en su desarrollo y ejecución.
2. Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo en todos los temas relacionados con la calidad.
3. Coordinar la implantación y desarrollo de un sistema unificado de información institucional que haga posible el recurso a datos e indicadores fiables para la toma de decisiones, la planificación y el desarrollo de políticas universitaria de calidad.
4. Coordinar las actividades de evaluación-certificación-acreditación y su seguimiento, que se desarrollen tanto por iniciativa de la propia Universidad como por la de órganos externos a ésta.
5. Asesorar y apoyar a las unidades en la elaboración e implantación de planes de mejora, consecuencia de los procesos de evaluación o de la aplicación de cualquier otro sistema de calidad reconocido.
6. Contribuir a la necesaria eficacia y la eficiencia organizativa de las diferentes unidades y servicios ofreciendo técnicas de planificación y organización del trabajo, de análisis y revisión de procesos y procedimientos...
7. Participar de forma activa en la promoción de la cultura de la calidad y la transparencia en el entorno universitario.
8. Velar por el cumplimiento de la ley de transparencia en los aspectos de publicidad activa y acceso a la información.
9. Difundir las actividades y actuaciones de la unidad participando en los diferentes foros de referencia y en el intercambio de buenas prácticas de trabajo.
10. Ser un Servicio modelo, en todo lo relacionado con la Gestión de la Calidad, que el resto de Servicios Universitarios y unidades puedan utilizar de referencia.

2.3. Visión

La Unidad de Calidad y Racionalización quiere consolidarse como un servicio relevante de la Universidad de Zaragoza en el ámbito de la calidad, asesorando a los órganos de gobierno y convirtiéndose en un referente y un apoyo para todas sus estructuras tanto en la aplicación de metodologías de evaluación y certificación como a la hora de planificar, desarrollar, gestionar, controlar y revisar sus procedimientos.

Y pretende lograrlo a través de un sistema y unos métodos de trabajo caracterizados por la profesionalidad, la disponibilidad, la transparencia, el fomento de la innovación y la mejora, adaptándose a las diferentes situaciones y usuarios, en el marco de una estructura definida y apoyada desde el Equipo de Gobierno. De este modo quiere contribuir a que la Universidad de Zaragoza sea una institución de excelencia y un

referente en el ámbito del Espacio Europeo de Educación Superior, mediante el fomento de la cultura de calidad y la mejora continua y su presencia significativa en los foros nacionales relativos a la calidad en la universidad y en la educación.

2.4. Valores

Para dar cumplimiento a la misión, y posibilitar alcanzar la visión, los miembros de la Unidad de Calidad y Racionalización, convencidos de que eficiencia y ética o eficiencia y calidad son conceptos compatibles y no antagónicos, nos proponemos realizar nuestros trabajos asumiendo los siguientes VALORES:

Respeto a las personas: entendemos que más allá de la categoría profesional y los cargos está el ser humano, por lo que nuestra actuación se basará en la amabilidad e igualdad de trato a todas las personas, el diálogo respetuoso y el compañerismo entre todos los miembros de la unidad.

Profesionalidad: Dar respuesta ágil y eficaz a todas las demandas que, dentro de nuestro ámbito de competencia, nos soliciten nuestros usuarios.

Confidencialidad: Guardar confidencialidad de los datos e informaciones de que dispongamos con motivo de nuestra actuación, manteniendo en secreto los documentos o informaciones clasificados como confidenciales, y tratando con reserva el resto de informaciones a las que acceda en el ejercicio de las funciones

Eficiencia y eficacia: En la Unidad de Calidad y Racionalización buscamos la mayor eficiencia y eficacia en las responsabilidades que se deducen de nuestro trabajo optimizando nuestros propios procesos y el uso de nuestros recursos, así como mediante la elaboración de propuestas de innovación o mejora.

Integridad: Los miembros de la Unidad de Calidad y Racionalización hacemos nuestros los criterios básicos para los empleados públicos: altruismo, integridad, objetividad, responsabilidad, apertura, honestidad e iniciativa, decisiones.

Información responsable y Transparencia: Las estructuras y los procesos de la administración pública, y los de la Universidad de Zaragoza, están llamados a sufrir importantes cambios, fruto de las demandas ciudadanas, que reclaman unas administraciones y unas políticas públicas de mayor calidad democrática². En ese sentido entendemos la información como un derecho de los ciudadanos y la transparencia como una obligación de la administración. Además, teniendo en cuenta las posibilidades técnicas y formales que ofrecen las redes sociales y las nuevas tecnologías de la información, consideramos que la transparencia en la Universidad de Zaragoza ha de ser una actividad proactiva, lo que significa que la información no sólo ha de responder a las demandas informativas de los ciudadanos, sino que hemos de ofrecerla antes de que sea solicitada.

Innovación: Consideramos que la universidad es una organización innovadora, entendiendo que la innovación en su búsqueda del desarrollo de nuevo conocimiento, de nuevas formas de gestionar y organizar las actividades y de aplicar el conocimiento a nuevos ámbitos, constituye una de las bases esenciales de una buena gobernanza de la universidad.

Responsabilidad social: La UCR tendrá presente la Responsabilidad social integrando en su gestión y actuación diaria las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales.

3. Datos identificativos de la Unidad de Calidad y Racionalización

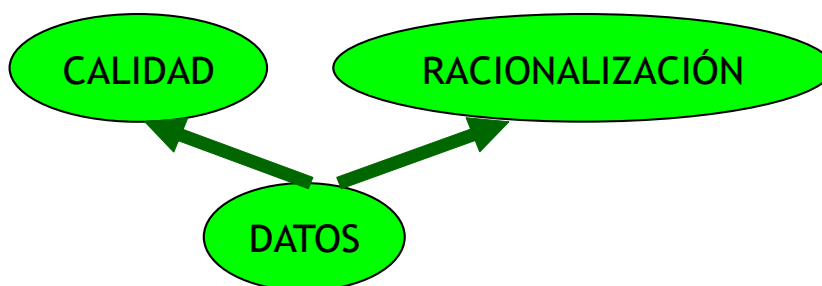
a) La Unidad de Calidad y Racionalización es un servicio universitario adscrito a la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, y que colabora estrechamente con el/los Vicerrectorados responsables de calidad.

² Hasta hace poco se pensaba que las políticas públicas (universitarias) eran un asunto eminentemente de conocimiento técnico, propio de las estructuras administrativas, Hoy, sin embargo, la ciudadanía reclama su involucración en el diseño y la implementación de esas políticas.

b) Estructura actual



c) Organización funcional: Se estructura en tres áreas de funcionamiento.



La persona responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es Celia Cañadas Blasco, Jefa de la unidad y coordinadora del grupo constituido al efecto.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a) Dirección postal: Edificio Interfacultades. 2ª Planta. Campus Universitario
C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza

b) Teléfonos: +34 876553085; +34 876553086

c) Correo electrónico institucional: jsraccio@unizar.es

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

e) Forma de acceso y medios de transporte:

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2
- Tranvía: parada en plaza San Francisco
- Servicio zarabici

f) Horario y medios y lugares de atención al público. En el despacho de la unidad en la 2ª planta del Edificio Interfacultades, en horario de 8 a 15,30. (De 8 a 14 horas durante el periodo no lectivo)

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Área de CALIDAD

5.1.1. Asesoramiento al Equipo de Gobierno

- Elaborar los informes y estudios que los órganos de gobierno universitario le soliciten en cualquiera de sus ámbitos de actividad.
- Actuar de manera proactiva ofreciendo información relevante que facilite la toma de decisiones y aprovechamiento de las oportunidades de innovación.

5.1.2. Sistema de Garantía de Calidad de las Titulaciones

- Coordinación e interlocución en las diversas convocatorias de las agencias de calidad (ANECA, ACPUA).
- Promover y ofrecer apoyo técnico en los diferentes procesos y programas de Evaluación y Certificación (Verifica, Acredita, Audit, Docentia...) que se desarrollen en la Universidad, mediante convocatorias de las agencias de calidad u otras entidades.
- Facilitar información, formación y asesoramiento sobre el proceso de evaluación de la calidad.
- Asesoramiento y apoyo técnico a los responsables y las comisiones de calidad de los centros en el diseño, la implantación y la evaluación de los procesos, procedimientos e indicadores contemplados en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de centros universitarios y titulaciones oficiales y propias.
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de los planes de mejora de los centros y/o titulaciones evaluadas, de forma que se orienten a la mejora continua de las enseñanzas.

5.1.3. Calidad de los servicios universitarios

- Apoyo a la implantación y seguimiento del Plan Estratégico de Gerencia
- Seguimiento y actualización periódica de las herramientas básicas de calidad: cartas de servicios, mapas de procesos, diseño de procedimientos, gestión por procesos...
- Implantación y seguimiento de procedimientos para el reconocimiento de propuestas de mejora de los servicios de la UZ y de buenas prácticas.
- Apoyo en los procesos de evaluación y certificación de las unidades y servicios (modelos EFQM, ISO...) de la Universidad de Zaragoza
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de los planes de mejora de las unidades y servicios de modo que se orienten a la mejora continua de la gestión universitaria.

5.1.4. Difusión de la Cultura de la Calidad. Formación e Información sobre Calidad:

- Coordinación y difusión de la oferta formativa interna y externa en materia de evaluación y calidad.
- Fomento de la cultura de mejora de la calidad en el contexto universitario a través de la formación y la divulgación.
- Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo a las unidades, servicios, grupos de trabajo... en todos los temas relacionados con la calidad.
- Facilitar el conocimiento, el intercambio y la difusión de buenas prácticas, mediante la puesta en marcha de planes para su reconocimiento (buzón de de propuestas de mejora en la gestión, observatorio de buenas prácticas...).

5.2. Área de DATOS. Gestión de información estadística

5.2.1. Indicadores objetivos

- Elaboración y difusión de estadísticas de gestión.
- Planificación y gestión del procedimiento de elaboración de indicadores.
- Elaborar y publicar estadísticas e indicadores universitarios de acuerdo al calendario oficial y procedimientos de la UZ.
- Velar por la integración, fiabilidad y representatividad de la información proveniente de las diferentes áreas de actividad de la Universidad.
- Coordinación funcional de la aplicación informática para la analítica de datos, que sirve para satisfacer las necesidades de información, tanto internas como externas, en la Universidad de Zaragoza.
- Coordinación técnica del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU) gestionado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

5.2.2. Medidas de percepción

- Encuestas y estudios en diferentes ámbitos. Seguimiento del desarrollo de las enseñanzas, mediante encuestas de satisfacción.
- Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma que posibilita la coordinación y ejecución de los procesos de encuestación institucional de la UZ para medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés implicados en las titulaciones de la Universidad de Zaragoza. Incluye el diseño de encuestas, análisis de resultados y emisión de informes técnicos.
- Coordinación de los estudios que permitan conocer los niveles de satisfacción de los miembros de la Universidad de Zaragoza y otros grupos de interés (egresados, empleadores, administraciones, etc.) con los servicios prestados por la Universidad, incluyendo la gestión del procedimiento de quejas, sugerencias, felicitaciones, reclamaciones e incidencias docentes de la UZ.
- Elaborar informes de estudios de satisfacción (PAS, PDI, alumnos -evaluación docente, inserción laboral-, y a empleadores) y de atención a las sugerencias y reclamaciones.
- Apoyo técnico y análisis de resultados en los procesos de encuestas realizados a iniciativa de las unidades o servicios.

5.2.3. Transparencia

- Participación en la comisión de transparencia de la universidad que vela por el cumplimiento de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Colaboración en la definición y mantenimiento del Portal de Transparencia de la UZ, a fin de que facilite el acceso, de forma integrada y sencilla, a la información más importante relativa a las actividades de la Universidad de Zaragoza.
- Apoyo a las diferentes unidades y servicios en aquellas actividades propias de su ámbito referentes a la aplicación de la ley de transparencia. Se engloban aquí los aspectos relativos a la coordinación de la publicación de la información del Portal de Transparencia como en la recepción y respuesta de las peticiones de acceso a la información pública.
- Elaboración y seguimiento del procedimiento para la solicitud de acceso de información.
- Realización del seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información y del cumplimiento de los plazos previstos.
- Mantenimiento del registro de las solicitudes de acceso a la información.
- Elaboración de guías que definan los criterios que vayan adoptándose en las resoluciones de acceso a la información tanto a nivel interno como con el estudio de las resoluciones que se publiquen en el Consejo de Transparencia.
- Difusión y fomento de la cultura de transparencia en la comunidad universitaria.

5.3. Área de RACIONALIZACIÓN

- Estudio de procesos y procedimientos:
 - diseño de nuevos procedimientos e impresos
 - estudio y mejora de los existentes
- Estudio de puestos de trabajo: funciones, temarios y cargas de trabajo
- Elaboración de normativas internas
- Elaboración de informes para toma de decisiones
- Apoyo técnico al despliegue de la planificación estratégica en la Universidad de Zaragoza
- Formación:
 - dentro del plan general de formación de la universidad
 - formación específica para necesidades concretas

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

Derechos

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- a. Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- b. Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c. Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- d. Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- e. Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f. No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- g. Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- h. Acceso a la información pública, archivos y registros.
- i. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- j. Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- k. Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- l. Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- m. Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- n. Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- o. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

Deberes

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- a. Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- b. Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- c. Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- d. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la

- Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- e. Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
 - f. Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
 - g. Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
 - h. Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
 - i. Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socio-económica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

Además, en la relación con nuestros usuarios nos comprometemos a:

- a. Mantener con nuestros usuarios un compromiso de confidencialidad en la información de carácter personal o institucional, que será tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos, garantizando el derecho a la privacidad.
- b. Hacer públicos y difundir a través de nuestra página web los resultados de los procesos de evaluación, acreditación o certificación, y los planes de mejora de las diferentes unidades de la Universidad.
- c. Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede plantearnos consultas o demandas de asesoramiento y apoyo técnico por vía personal, escrita, telefónica o Internet. Una vez recibida la consulta, nos comprometemos a dar una primera respuesta en un plazo inferior a 72 horas, pudiendo establecerse, si así se acuerda, posteriores contactos para profundizar en el trabajo.
- d. Tratamiento profesional y riguroso de sus planteamientos
- e. Tramitación de las quejas y sugerencias que los usuarios estimen oportunas

Acceso al sistema de quejas y sugerencias:

Nuestros usuarios, a través de la presentación de quejas, sugerencias e iniciativas, nos ayudan a mejorar la calidad de nuestros servicios. Pueden hacerlo a través del formulario disponible la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es> o a través del correo electrónico de la unidad: jsraccio@unizar.es

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan

Normativa general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE 13 de abril).
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón (BOA 24 de junio)
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 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 (BOE 3 de septiembre).
- Decreto 239/2006, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (BOA 22 de diciembre) §
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. (BOA número 8, de 19 de enero)
- Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA 18 de febrero)

Evaluación de titulaciones

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto 534/2013, por el que se modifican los RD 1393/2007, 99/2011 y 1892/2008 (moratoria de plazos para renovación de la acreditación).
- Orden de 17 de diciembre de 2013, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el plazo de solicitud voluntaria de renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Orden por la que se establece el plazo de solicitud obligatoria de renovación de la acreditación de títulos oficiales en Aragón.
- Acuerdo de 19 de junio de 2012, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los principios y requisitos que guiarán la programación de las enseñanzas universitarias oficiales en la CCAA de Aragón 2012-2015.

8. Formas de participación del usuario

- Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones (véase apartado 6)
- Correo electrónico.
- Comisiones, grupos de trabajo, reuniones de valoración...

9. Fecha de entrada en vigor

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

Vigencia: Esta carta de servicio se revisará de forma general cada dos años.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Asesoramientos al equipo de gobierno. (informes o estudios relevantes para toma decisiones)	Equipo de gobierno	Elaborar los informes solicitados por el equipo de gobierno o, por iniciativa propia, aquellos que respondan a necesidades de mejora detectadas.	Nº de informes elaborados	Anual	Seguimiento	Unidad de Calidad y Racionalización
Seguimiento interno de los informes anuales y los planes de mejora de las titulaciones	Responsables de calidad de los títulos Administradores de centro	Coordinar y facilitar la información para la elaboración de los informes	Cumplimiento del plazo dentro del calendario previsto	Anual	100%	Área de Calidad. Calidad de las titulaciones

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Apoyo técnico a la preparación de la documentación requerida por los programas de evaluación, verificación y certificación externos (Aneca, Ac-pua...) en que participan las titulaciones de la UZ	Responsables de calidad de los Títulos / Responsables de Calidad de los Centros Administradores de centro	Coordinar y facilitar la información para la elaboración de los informes	Cumplimiento del plazo dentro del calendario previsto	Curso académico	100%	Área de Calidad. Calidad de las titulaciones
			Nº de titulaciones acreditadas / verificadas	Curso académico	100% de las presentadas cada curso	
Asesoramiento y apoyo técnico a los responsables y las comisiones de calidad de los centros	Responsables de calidad de los Títulos / de los Centros	Mantener informados, mediante comunicaciones por correo electrónico y/o reuniones, a los responsables de calidad de las novedades, cambios normativos... relativos al SIGC	Nivel de satisfacción con la información recibida	Anual	Nivel de satisfacción > 3,5 sobre 5 en encuesta de satisfacción Ucr	Área de Calidad. Calidad de las titulaciones
Apoyo a la implantación y seguimiento del Plan Estratégico de Gerencia, en las acciones de responsabilidad de la UCR	Gerencia / comité de calidad Responsables de servicios PAS	Apoyar el despliegue de las acciones del Plan en las diversas unidades y servicios	Nº de unidades implicadas en cada una de las acciones de responsabilidad de la UCR	Anual	Seguimiento	Área de Calidad. Calidad de los servicios
Seguimiento y apoyo a la implantación y actualización periódica de las herramientas básicas de calidad: cartas de servicios, mapas de procesos, procedimientos,...	Gerencia / comité de calidad Responsables de servicios PAS	Coordinación, asesoramiento, seguimiento y apoyo y todos distintos grupos de trabajo	Nº de cartas aprobadas y / o revisadas	Anual	Seguimiento	Área de Calidad. Calidad de los servicios
			Nº de procedimientos revisados y aprobados	Anual	Seguimiento	Área de Calidad. Calidad de los servicios

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Implantación y seguimiento de procedimientos para el reconocimiento de propuestas de mejora de los servicios de la UZ y de buenas prácticas.	Gerencia / comité de calidad Responsables de servicios PAS	Puesta en marcha y seguimiento del formulario de propuestas de mejora de gestión	Nº de propuestas de mejora recibidas a través del buzón	Anual	Seguimiento	Área de Calidad. Calidad de los servicios
		Facilitar el conocimiento, el intercambio y la difusión de buenas prácticas,	Nº de buenas prácticas recibidas a través del buzón	Anual	Seguimiento	
Apoyo en los procesos de evaluación y certificación de las unidades y servicios (modelos EFQM, ISO...) de la Universidad de Zaragoza	Unidades y servicios universitarios	Coordinación y apoyo técnico a los comités de autoevaluación	Nº unidades evaluadas y/o presentadas a sello/ revisión	Anual	Seguimiento	Área de Calidad. Calidad de los servicios
Asesoramiento y apoyo a las diversas iniciativas de mejora de las unidades y servicios	Unidades y servicios universitarios	Atender solicitudes de asesoramiento	Nº solicitudes atendidas	Anual	100%	Área de Calidad. Calidad de los servicios
Proporcionar información, asesoramiento, formación y apoyo	Responsables de servicios PAS	Organizar jornadas o sesiones informativas en relación a los nuevos planes o proyectos en materia de calidad que afecten a los servicios universitarios	Nº de jornadas realizadas	Anual	Seguimiento	Unidad de Calidad y Racionalización. Todas las áreas

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Coordinación funcional de la aplicación informática para la analítica de datos	Sicuz SIGMA Servicio Implicado (Económico, Académico, Investigación...)	Reuniones de seguimiento	Nº reuniones mantenidas	Anual	Seguimiento	Área de datos. Estadísticas e indicadores
Velar por la integración, fiabilidad y representatividad de la información	Comunidad universitaria Sociedad en general	Garantizar la validación de los datos ofrecidos a través de DATUZ	Nº de errores detectados	Anual	Seguimiento	Área de datos. Estadísticas e indicadores
Elaboración y difusión de estadísticas de gestión	Responsables, unidades y servicios universitarios	Facilitar que el máximo de responsables, unidades y servicios universitarios accedan a la información que necesitan a través de DATUZ	Nº de sesiones informativas organizadas	Anual		Área de datos. Estadísticas e indicadores
			Nº de consultas de funcionamiento resueltas	Anual	Seguimiento	
Elaborar estadísticas e indicadores universitarios de acuerdo al calendario oficial	Ministerio de Educación Siiu, Dga, Cámara de cuentas Cruce Equipo de Gobierno	Entregar la información requerida dentro de los plazos establecidos en los calendarios oficiales	% de datos remitidos en plazo a cada uno de los organismos pertinentes	Anual	100%	Área de datos. Estadísticas e indicadores
Coordinación técnica del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)	Ministerio de educación	Subir ficheros solicitados en plazo	% de ficheros subidos en plazo	Anual	100%	Área de datos. Estadísticas e indicadores
		Validar informes en plazo	% de informes validados en plazo	Anual	100%	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Puesta en marcha, mantenimiento y explotación de la plataforma (diseño de encuestas, análisis de resultados y emisión de informes técnicos)	Equipo gobierno Responsables universitarios	Conocer grado satisfacción de los colectivos universidad	Nº encuestas diseñadas	Anual	100%	Área de datos. Medidas de percepción
			Nº encuestas implantadas	Anual	100%	
			Tasa respuesta	Anual	35%, con un incremento del 5% anual	
Coordinación y remisión de los informes de resultados de las encuestas que permitan conocer los niveles de satisfacción de los grupos de interés	Equipo gobierno responsables universidad	Elaborar los informes de todas las titulaciones	% de informes elaborados	Anual	100%	Área de datos. Medidas de percepción
Elaborar y publicar informe anual de resultados de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en las titulaciones.	Equipo gobierno responsables universidad	Conocer grado satisfacción de los colectivos implicados en los títulos universitarios	Grado de satisfacción según encuesta	Anual	nivel de satisfacción > 3,5 sobre 5 en encuesta de Ucr	Área de datos. Medidas de percepción
Apoyo técnico y análisis de resultados en los procesos de encuestas realizados a iniciativa de las unidades o servicios	Gerencia Responsables Universidad Responsables de unidades y servicios	Apoyo técnico a las unidades En elaboración de encuestas	Nº informes realizados	Anual	Seguimiento	Área de datos. Medidas de percepción

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Colaboración en la definición y mantenimiento del Portal de Transparencia	Equipo Gobierno	Definición información necesaria acorde a la ley a los distintos rankings de transparencia vigentes. Seguimiento de su actualización	Grado de cumplimiento en lo establecido en la normativa legal	Anual	100%	Área de datos. Transparencia
Elaboración y seguimiento del procedimiento para la solicitud de información	Comunidad universitaria/ciudadanos	Elaborar registro de solicitudes y seguir las posibles incidencias	% solicitudes resueltas en plazo	Anual	100%	Área de datos. Transparencia
Elaboración de guías que definan los criterios para las resoluciones de acceso a la información ley e informes anuales de seguimiento	Equipo Gobierno	Publicación y actualización de directivas de aplicación de la ley e informes anuales de seguimiento	Accesibilidad de la guía e informes en la página web	Anual	Al menos una guía anual	Área de datos. Transparencia
Apoyo a las diferentes unidades y servicios en aquellas actividades propias de su ámbito referentes a la aplicación de la ley de transparencia	Comunidad universitaria	Atención prestada a los servicios tanto como respuesta a consultas como por iniciativa propia.	Número de consultas atendidas	Anual	Seguimiento	Área de datos. Transparencia
Coordinar la información que ha de aparecer en el Portal de Transparencia	Equipo/ unidades	Coordinación unidades gestoras información	Nº de unidades que incorporan y actualizan su información	Anual	90%	Área de datos. Transparencia

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Elaborar y/o apoyar técnicamente la actualización, simplificación y racionalización de los procesos de la documentación, procedimientos, normativas... relativas a la gestión o funcionamiento de los servicios universitarios	Gerencia / unidades	Apoyo en la elaboración de procedimientos y procesos	Nº de proyectos en los que participa la unidad	Anual	seguimiento	Área de calidad. Racionalización
Elaborar y/o apoyar técnicamente los estudios relativos al análisis de puestos de trabajo y definición funciones, cargas de trabajo...	Gerencia/ unidades	Responder a las demandas realizadas desde la gerencia	Nº informes/ estudios realizados	Anual	Seguimiento	Área de calidad. Racionalización
Formación	Personal administración y servicios	Incluir anualmente en el Plan de Formación de la Gerencia cursos orientadas a la formación en calidad	Nº cursos	Anual	Seguimiento	Unidad de Calidad y Racionalización
			Grado satisfacción con la formación impartida por la UCR	Anual	Nivel de satisfacción > 3,5 sobre 5 en encuesta de Ucr	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han de establecer los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

- Elaboración del borrador por el grupo de trabajo de Carta de Servicios y presentación al Comité de Calidad.
- Una vez aprobado el documento, con el visto bueno del Consejo de Dirección, y publicado en el BOUZ, la carta de servicios es difundida a todo el personal a través de las listas institucionales
- Disponible en la web de la unidad

2. Comunicación externa

- Material de divulgación (trípticos u otros)
- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar"
- Página web de la unidad

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

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

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

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

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

El procedimiento de presentación de sugerencia y quejas establecido, con carácter general por la UZ (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), 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/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://www.unizar.es/defensor_universitario/

- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica institucional de que dispone la unidad:

jsraccio@unizar.es

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

BOUZ

Boletín Oficial de la **Universidad de Zaragoza**

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

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



Secretaría General
Universidad Zaragoza