

BOUZ

2-21

Boletín Oficial de la **Universidad de Zaragoza**

28 de enero de 2021



ÍNDICE

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE OFICINA DE PROYECTOS EUROPEOS.....	51
II. CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE PLANES DE ESTUDIOS	62
III. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE LA SECRETARÍA DEL CONSEJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.....	70
IV. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA	83
V. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO	93
VI. CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO.....	102
VII. CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE GRADO Y MÁSTER.....	112
VIII. CARTA DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA UNIVERSITARIA DE JACA.....	122
IX. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE LA SECCIÓN DE FORMACIÓN PERMANENTE Y TÍTULOS	133
X. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PRÁCTICAS ODONTOLÓGICAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE	141
XI. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA	151
XII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO.....	163
XIII. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.....	172
XIV. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DEL CAMPUS DE TERUEL	182
XV. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CURSOS DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA.....	201

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

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

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

1. Carta de Servicios del Servicio de Oficina de Proyectos Europeos
2. Carta de Servicios de la Oficina de Planes de Estudios
3. Carta de Servicios del Servicio de Secretaría del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza
4. Carta de Servicios del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
5. Carta de Servicios de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento
6. Carta de Servicios de la Unidad de Control Interno
7. Carta de Servicios de la Sección de Grado y Máster
8. Carta de Servicios de la Residencia Universitaria de Jaca
9. Carta de Servicios del Servicio de la Sección de Formación Permanente y Títulos
10. Carta de Servicios del Servicio de Prácticas Odontológicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
11. Carta de Servicios de la Facultad de Empresa y Gestión Pública
12. Carta de Servicios del Servicio de Orientación y Empleo
13. Carta de Servicios del Servicio de la Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza
14. Carta de Servicios del Servicio del Campus de Teruel
15. Carta de Servicios del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE OFICINA DE PROYECTOS EUROPEOS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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

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

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

La Oficina de Proyectos Europeos es una unidad administrativa que depende de la Vicegerencia de Investigación y del Vicerrectorado de Política Científica de la Universidad de Zaragoza. Es encargada de promover y gestionar proyectos europeos e internacionales en los que participa el personal investigador de la Universidad de Zaragoza.

2.1. Misión

Informar, difundir, promover y asesorar a los investigadores de la Universidad de Zaragoza sobre convocatorias de proyectos europeos e internacionales, así como llevar a cabo la gestión integral de los proyectos de programas de I+D+i de ámbito europeo e internacional.

2.2. Visión

Posicionar a la Universidad de Zaragoza como un referente en captación de fondos europeos e internacionales, de manera que se fomente la proyección externa de la institución en el ámbito europeo e internacional.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Oficina de Proyectos Europeos se propone realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad, trabajo en equipo y cooperación
- Implicación de los miembros de la oficina
- Preocupación por la calidad y mejora continua
- Respeto a la legalidad, transparencia y rendición de cuentas de todas las actividades.
- Responsabilidad en la gestión de los recursos
- Respeto a la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que integran el servicio y de los usuarios. El objetivo principal es ofrecer el mejor servicio a la comunidad universitaria, satisfaciendo sus necesidades y expectativas

Además, la OPE trabaja activamente en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, particularmente en lo referido a las metas 8.3, 9.5 y 16.6:

- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
- Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.
- Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) **Denominación completa:** Oficina de Proyectos Europeos.
- b) **Responsable de la Oficina de Proyectos Europeos objeto de la carta y del equipo de trabajo:**
La responsable de la carta de servicios y del equipo de trabajo para su elaboración es M. Pilar Calatayud Sanz, Directora técnica.

4. Información de contacto

- a) **Dirección postal:**
Campus San Francisco
Edificio Interfacultades 5ª planta
c/ Pedro Cerbuna, 12, 50009 Zaragoza
- b) **Teléfonos:** (+34) 876 55 30 81
- c) **Correo electrónico:** peuropa@unizar.es
- d) **Página web:** <http://ope.unizar.es/>
- e) **Forma de acceso y medios de transporte:**
- Tranvía: parada Plaza San Francisco (<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>)
 - Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, CI1, CI2 (<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>)
 - Acceso en bicicleta: Servicio Bizi Zaragoza (<https://www.bizizaragoza.com/>)
 - Acceso en coche: Únicamente pueden acceder al campus San Francisco aquellos vehículos que dispongan de acreditación. En los alrededores del campus existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos de pago.
- f) **Horario y medios y lugares de atención al público:** 9 a 14 horas, de lunes a viernes.
- g) **Localización según códigos SIGEUZ:** CSF.1002.05.110 y CSF.1002.05.111
link: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.05.110>

5. Relación de los servicios prestados

1. Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales:

- Análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza y de las oportunidades de financiación internacionales:
 - Conocimiento de los grupos de investigación de la Universidad y contacto con los mismos.
 - Conocimiento de las diferentes convocatorias internacionales y sus programas anuales y sus normativas financieras y administrativas así como sus plataformas informáticas.
 - Asistencia a infodays, cursos y jornadas.
- Una vez realizado el análisis de la capacidad investigadora, identificación y potenciación de grupos de investigación de áreas con escasa participación en proyectos europeos.



- Difusión de las diferentes oportunidades de financiación de I+D+i y de los programas de trabajo de las entidades financiadoras de ámbito europeo e internacional usando los medios predefinidos por UNIZAR (boletín UNIZAR, listas de distribución, web, redes sociales, etc.)
- Mantener reuniones con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para la identificación y promoción de oportunidades de financiación europeas e internacionales:
 - Trabajar la adecuación de las oportunidades de financiación con los investigadores.
 - Asesoría de un plan estratégico de participación en proyectos europeos para los grupos de investigación.
- Organización y difusión de jornadas de interés sobre programas/convocatorias específicas.
- Formación de investigadores en materia de proyectos europeos e internacionales.

2. Apoyo en las solicitudes de proyectos a convocatorias competitivas de ámbito europeo e internacional:

- Apoyo a los investigadores de la Universidad de Zaragoza en la elaboración de propuestas de proyectos europeos e internacionales.
- Colaboración en la elaboración del presupuesto y cálculo de la dedicación del personal participante de propuestas de proyectos europeos e internacionales.
- Contacto con las entidades financiadoras de los proyectos para clarificar dudas relacionadas con las convocatorias.
- Apoyo a los investigadores en la búsqueda de socios europeos e internacionales para la formación de consorcios. Creación de una red de contactos con diferentes instituciones y socios estratégicos. Identificación de socios potenciales a través de diferentes estrategias como el análisis de proyectos financiados anteriormente o la asistencia a eventos.
- Apoyo en el envío de las solicitudes mediante la realización de tareas relacionadas con la tramitación, revisión de la documentación necesaria y del cumplimiento de los requisitos exigidos por las convocatorias y subsanación de solicitudes a petición del organismo financiador.
- Gestión de autorización requerida para la participación de los investigadores de la Universidad de Zaragoza en proyectos europeos e internacionales de otros organismos.

3. Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales:

- Negociación con las entidades financiadoras para la firma de los acuerdos de subvención de los proyectos con la Universidad de Zaragoza. Preparación de la documentación necesaria para la tramitación satisfactoria de los mismos.
- Seguimiento técnico de la ejecución del proyecto:
 - Revisión de acuerdos de confidencialidad y acuerdos de consorcio
 - Asesoramiento en informes científico-técnicos.
 - Seguimiento del cumplimiento de los requisitos de publicidad exigidos por el organismo financiador.
 - Seguimiento de las normativas de propiedad intelectual y de open science, y aspectos éticos
 - Punto de contacto con la entidad financiadora en el caso de proyectos coordinados o con los coordinadores en caso de proyectos en los que la participación de UNIZAR es como socio. Asistencia técnica a los socios de los proyectos en los proyectos coordinados
 - Coordinación con los gestores de proyecto y con los gestores de los Institutos y grupos de investigación.
 - Asistencia y organización de reuniones de proyectos (Kick off meeting, intermedias, final meetings) y asistencia a las organizadas por las entidades financiadoras (presenciales o via webinar)
 - Gestión documental de los proyectos (Cientia, documentación original, etc.)

- Seguimiento, gestión y control del presupuesto asignado en los proyectos europeos e internacionales:
 - Gestión de ingresos
 - Gestión de gastos: comprobación de la elegibilidad de gastos según cada programa y convocatoria
 - Realización de pagos a socios
 - Seguimiento de partes horarias: Planificación de los recursos humanos durante la ejecución del proyecto incluyendo el control de la dedicación de los investigadores y las hojas de tiempo.
 - Coordinación con otros servicios de la Universidad de Zaragoza para la gestión específica que requiera cada tipo de proyectos: GESPI, contratación de personal (PDI, PAS), servicio de patrimonio, etc...
 - Ayuda en la tramitación de contratos de recursos humanos y servicios a cargo del proyecto y publicación de ofertas de empleo en la plataforma Euraxess Jobs.
 - Ayuda en la tramitación de compras de material fungible e inventariable etc...
 - En el caso de proyectos coordinados seguimiento de la ejecución presupuestaria de todos los socios.
- Asesoramiento y tramitación de incidencias derivadas de la ejecución de los proyectos: tramitación de las altas y bajas de investigadores, gestión de adendas, prórrogas de proyectos, realización de traspasos económicos etc...
- Preparación de las auditorías económicas del proyecto (tanto las realizadas por una empresa externa de auditoría como por las entidades financiadoras).
- Emisión de certificados de actividad investigadora.
- Realización de las justificaciones económicas de los proyectos (intermedias y finales), siguiendo los formatos y condiciones establecidos por cada entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores.
- Identificar proyectos de mayor relevancia para su difusión en coordinación con la Unidad de Cultura Científica.

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

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

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 38/2003 General de Subvenciones
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón
- Ley 14/2011, de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto-ley 3/2019, de 8 de febrero, de medidas urgentes en el ámbito de la Ciencia, la Tecnología, la Innovación y la Universidad.
- Real decreto RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- 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.
- RESOLUCIÓN de 11 de febrero de 2019, del Rector de la Universidad de Zaragoza, de impulso de la factura electrónica.
- Acuerdo de 21 de diciembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza (BOA 38, de 4 de febrero de 2012), por el que se aprueba el Reglamento de la Universidad de Zaragoza sobre contratación de personal investigador (Categorías N1, N2, N3.1, N3 y N4). Modificado por Acuerdo de 24 de junio de 2013 y del de 21 de enero de 2019, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.

- Acuerdo de 26 de enero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de los contratos de trabajo de investigadores de carácter temporal para la realización de proyectos específicos de investigación científica y técnica (BOA 38, de 24 de febrero de 2012).
- Acuerdo de 16 de enero de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de las modalidades de contrato de trabajo específicas del personal investigador (Modalidades Predoctoral, Acceso, Distinguido). Modificado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza el 3 de abril de 2017.
- Normas de gestión económica de la Universidad de Zaragoza, aprobadas por Resolución del Rector de 14 de septiembre de 2006.
- Horizon 2020 Rules for Participation
- H2020 Specific Programme
- Fondo Europeo de Desarrollo Regional
- Programa de Medio Ambiente y Acción por el Clima (LIFE)

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán colaborar o participar en la mejora continua expresando su opinión, sugerencias, consultas, quejas a través del correo electrónico genérico de la oficina que figura en esta carta de servicios (peuropa@unizar.es) o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza. <https://sede.unizar.es>.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- 1.- Compromiso de realización del análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza;
- 2.- Compromiso de identificación de grupos con poca participación en proyectos europeos e internacionales de I+D+i pero que dispongan de potencial para presentar propuestas en este ámbito;
- 3.- Compromiso de difusión entre la comunidad investigadora de las oportunidades de financiación de la I+D+i en el ámbito europeo e internacional;
- 4.- Compromiso de realización de contactos con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para promover su participación en proyectos europeos e internacionales de I+D+i;
- 5.- Compromiso de realización de jornadas de difusión específicas de determinadas convocatorias entre la Comunidad Universitaria;
- 6.- Compromiso de apoyo y acompañamiento a los investigadores en la elaboración y presentación de propuestas de proyectos europeos e internacionales de I+D+i;
- 7.- Compromiso de apoyo en la formación de consorcios para la participación en propuestas de proyectos europeos e internacionales de I+D+i;

- 8.- Compromiso de realización de un seguimiento eficiente tanto administrativo como técnico a lo largo de toda la ejecución de los proyectos europeos e internacionales de I+D+i
- 9.- Compromiso de preparación eficiente de las auditorías externas realizadas sobre los proyectos gestionados por la oficina de proyectos europeos;
- 10.- Compromiso de realización en plazo de las declaraciones de gasto de los proyectos gestionados por la oficina de proyectos europeos;
- 11.- Compromiso de difusión de los proyectos más significativos en colaboración con la Unidad de Cultura Científica

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales						
Análisis de la capacidad investigadora de la Universidad de Zaragoza y de las oportunidades de financiación internacionales.	Comunidad Universitaria	Realización Anual del análisis de la capacidad investigadora	Porcentaje de grupos de investigación analizados	Anual	Análisis del 95% de los grupos de investigación de la Universidad	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
Una vez realizado el análisis de la capacidad investigadora, identificación y potenciación de grupos de investigación de áreas con escasa participación en proyectos europeos.	Comunidad Universitaria	Promover la participación de grupos que no hayan participado en convocatorias europeas e internacionales	Porcentaje de propuestas de proyecto presentadas por los grupos identificados con escasa participación en proyectos europeos	Anual	El 20% de los grupos identificados presentarán alguna propuesta de proyecto europeo	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE PROPUESTAS PRESENTADAS
Difusión de las diferentes oportunidades de financiación de I+D+i y de los programas de trabajo de las entidades financiadoras de ámbito europeo e internacional usando los medios predefinidos por UNIZAR (boletín UNIZAR, listas de distribución, web, redes sociales, etc...)	Comunidad Universitaria	Difundir las oportunidades de financiación entre la comunidad investigadora	Número de convocatorias europeas/internacionales difundidas	Anual	Se difundirán anualmente 12 convocatorias europeas/internacionales de interés para investigadores de la Universidad de Zaragoza	Responsable: DIRECTOR OPE Herramienta: BOLETÍN IUNIZAR

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Divulgación, promoción y dinamización de la participación en programas europeos e internacionales						
Mantener reuniones con los grupos de investigación de la Universidad de Zaragoza para la identificación y promoción de oportunidades de financiación europeas e internacionales	Comunidad Universitaria	Reuniones semanales, quincenales o mensuales con grupos de investigación.	Número de grupo de investigación con los que se ha mantenido reuniones a lo largo del año	Anual	20 grupo de investigación	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN
Organización y difusión de jornadas de interés sobre programas/convocatorias específicas. Formación de investigadores en materia de proyectos europeos	Comunidad Universitaria	Realización de jornadas de difusión sobre programas y convocatorias.	Número de jornadas organizadas y difundidas sobre programas europeos/internacionales al año	Anual	Mínimo 4 jornadas de difusión	Responsables: GESTORES DE PROYECTOS Herramienta: AGENDA DE LAS JORNADAS
Apoyo en las solicitudes de proyectos a convocatorias competitivas de ámbito europeo e internacional						
Apoyo a los investigadores en la preparación y envío de las solicitudes mediante la realización de tareas relacionadas con la revisión del presupuesto, revisión dedicación del personal, apoyo técnico, tramitación, revisión de la documentación necesaria y del cumplimiento de los requisitos exigidos por las convocatorias y subsanación de solicitudes a petición del organismo financiador.	Comunidad Investigadora	Apoyar a los investigadores en la preparación y presentación de las propuestas	Porcentaje de propuestas apoyadas en su preparación	Anual	95% de propuestas	Este servicio se dará siempre que los interesados en presentar las propuestas informen a la oficina con tiempo razonable de antelación antes del cierre de la convocatoria Responsables: GESTORES Herramienta: LISTADO DE PROPUUESTAS
Apoyo a los investigadores en la búsqueda de socios europeos internacionales para la formación de consorcios.	Comunidad Investigadora	Informar sobre plataformas europeas para búsqueda de socios, puntos nacionales, difusión de perfiles de grupos, etc.	Número consorcios formados y socios encontrados con la información aportada	Anual	4 Consorcios al año	Responsables: GESTORES DE PROYECTO Herramienta: LISTADO DE PROPUUESTAS PRESENTADAS

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales						
Seguimiento técnico y administrativo de la ejecución del proyecto: Asesoramiento y tramitación de gestiones derivadas de la ejecución de los proyectos tales como altas y bajas de investigadores, gestión de adendas, prórrogas de proyectos, trasposos económicos, seguimiento de los presupuestos asignados, etc...	Comunidad Investigadora Entidades financiadoras	Gestión eficiente	Satisfacción global de la gestión	Anual	Resultado 3.5/5	Responsable: DIRECTOR OPE Herramienta: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
Administración y gestión integral de proyectos europeos e internacionales						
Preparación de las auditorías económicas externas del proyecto (empresas de auditoría o entidades financiadoras)	Comunidad Investigadora Auditores externos	En los plazos establecidos por la entidad que audita	Porcentaje de auditorías realizadas satisfactoriamente	Anual	El 95% de las auditorías superadas satisfactoriamente	Responsables: GESTORES Herramienta: INFORMES DE AUDITORÍA
Realización de las justificaciones económicas de los proyectos (intermedias y finales), en los formatos y condiciones establecidos por la entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores.	Comunidad Investigadora Entidades financiadoras	En los plazos establecidos por la entidad financiadora	Porcentaje de justificaciones económicas realizadas y requerimientos en los plazos establecidos	Anual	El 95% de las justificaciones económicas se realizarán en los plazos establecidos por las entidades financiadoras	Responsable: JEFE DE NEGOCIADO Herramienta: DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS DE LAS DECLARACIONES DE GASTO
Identificar proyectos de mayor relevancia para su difusión en coordinación con la Unidad de Cultura Científica.	Comunidad Investigadora Público en general	Tramitar la difusión a través de la Unidad de Cultura Científica	Número de acciones de difusión de proyectos realizadas	Anual	4 acciones de difusión de proyectos (notas/ruedas de prensa)	DIRECTOR OPE PRUEBA DOCUMENTAL O GRÁFICA DE LAS ACCIONES DE DIFUSIÓN

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Los medios empleados para difundir la carta a toda la organización serán:

- a) Publicación en web de la Universidad y de la Oficina de Proyectos Europeos
- b) Boletín iUnizar

2. Comunicación externa

- a) Folletos publicitarios
- b) Página web de la Oficina de Proyectos Europeos y de la Universidad de Zaragoza.
- c) Correo electrónico a principales usuarios (envío de trípticos)

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

En caso de incumplimiento de los compromisos e indicadores marcados se analizarán las causas y el motivo. Asimismo, se revisarán y actualizarán los indicadores, si procede.

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

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

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

Además de estos medios, cualquier sugerencia, queja o reclamación relativa a la prestación de los servicios o al incumplimiento de los compromisos, podrá realizarse por teléfono, por correo postal o correo electrónico a la siguiente dirección: peuropa@unizar.es

Una vez analizadas las quejas y sugerencias, la unidad se pondrá en contacto con el usuario por el medio que éste haya indicado en el plazo máximo de quince días hábiles, para informarle de las causas que han provocado el incumplimiento de los compromisos e indicadores establecidos.

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE LA OFICINA DE PLANES DE ESTUDIO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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

Esta carta de servicios se elabora en base al Primer Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios iniciado en el año 2019.

2. Objetivos y fines

2.1. Misión

Es una oficina de apoyo administrativo, dependiente del Servicio de Planificación Académica, que tiene como objetivo principal gestionar los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza, sirviendo de apoyo a las instancias internas de la Universidad (Comisiones de elaboración de las memorias de verificación, Centros Universitarios, Órganos del Sistema de Garantía de Calidad, Vicerrectorado competente en política académica, Rectorado, Vicegerencia Académica...) y de enlace con las instituciones externas implicadas en dichos procesos.

2.2. Visión

Ser una unidad que dé respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones técnicas que puedan plantear los órganos internos y externos implicados en la verificación, modificación y extinción de los títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Oficina de Planes de Estudios se compromete a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los objetivos 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género, y 17: Alianzas para lograr objetivos.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Oficina de Planes de Estudios. Se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez forma parte de la Vicegerencia Académica.
- Responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta: Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la Oficina.

4. Información de contacto

Edificio Interfacultades planta calle
C/ Pedro Cerbuna nº 12. 50.009 Zaragoza (España)
Tfno: (+34) 976 76 10 00 ext. 843140 y 843727
E-mail: ofiplan@unizar.es

Web: <http://academico.unizar.es/ofiplan/oficina-de-planes-de-estudios>

Horario de atención al público:

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

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, 38, 42, 53, Ci1 y Ci2.

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

No obstante, en los alrededores hay zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza"



5. Relación de los servicios prestados

- Verificación de títulos oficiales:** Tramitación de las propuestas de verificación de títulos oficiales en coordinación con los órganos proponentes, asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso, seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido, traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados.
- Modificación de títulos oficiales:** Tramitación de las propuestas de modificación de acuerdo al procedimiento Q214 "De Actuación de la Comisión de Garantía de la Calidad y de Aprobación de Modificaciones, Directrices y Planes de Innovación y Mejora de la Titulación", en coordinación con los órganos proponentes, asesoramiento técnico a los órganos implicados en cada fase del proceso,

seguimiento de las actuaciones a realizar de acuerdo con el procedimiento establecido, traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados.

- **Extinción de títulos oficiales:** Tramitación de la extinción de títulos una vez aprobada por Consejo de Gobierno y Consejo Social, seguimiento del proceso, traslado de los informes y resoluciones a todos los agentes implicados.
- **Acreditación de títulos oficiales:** Realización de los trámites administrativos ante el Departamento correspondiente del Gobierno de Aragón (tramitación de la solicitud, recepción y traslado de informes y resoluciones a todos los agentes implicados).
- **Asesoramiento, apoyo y realización de informes técnicos** 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** a la Comisión de Estudios de Grado y a la Comisión de Estudios de Posgrado, en lo referente a Títulos de Grado y Máster Universitario y ejecución de los acuerdos tomados por ambas Comisiones en el área de su competencia.
- **Atención y asesoramiento presencial, telefónico y por correo electrónico** a los agentes internos y externos implicados en los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales de la Universidad de Zaragoza.
- **Divulgación a través de la web** de los procedimientos, memorias de verificación, resoluciones del Consejo de Universidades, planes de estudios publicados en BOA, BOE, e información necesaria para la verificación y modificación de títulos oficiales.

6. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

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

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además, se garantizarán los siguientes derechos:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de persona interesada, 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 procedimientos que se tramitan en la Oficina.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.

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

Solamente se incluyen las principales normas reguladoras. Toda la normativa se encuentra disponible en la página web de la Oficina de Planes de Estudio: <http://academico.unizar.es/ofiplan/oficina-de-planes-de-estudios>

NORMATIVA GENERAL

Ley Orgánica 6/2001 de Universidades de 21 de diciembre (BOE 24 de diciembre), modificada por la Ley 4/2007 de 12 de abril (BOE 13 de abril).

Ordenación de las enseñanzas universitarias

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la **ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales** (BOE nº 260 de 30 de octubre) y sus modificaciones. Texto Consolidado.

Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de **doctorado** (BOE nº 35, de 10 de febrero de 2011).

NORMATIVA AUTONÓMICA

Ley 5/2005, de 14 de junio, de **Ordenación del Sistema Universitario de Aragón** (BOA 24 de junio). Texto consolidado.

Orden IJU/969/2017, de 23 de junio, por la que se regula el **procedimiento de implantación, seguimiento, modificación, renovación de la acreditación y supresión de enseñanzas universitarias oficiales** en la Comunidad Autónoma de Aragón.

NORMATIVA PROPIA DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Estatutos de la Universidad de Zaragoza aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón (BOA nº 8, de 19 de enero). Modificados por los Decretos 27/2011 de 8 de febrero y 84/2016, de 14 de junio.

Títulos de Grado

Acuerdo de 30 de marzo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el **reglamento para la elaboración y aprobación de las memorias de titulaciones de grado** de la Universidad de Zaragoza (BOUZ 05-09).

Acuerdo de 15 de mayo de 2009 (modificado por acuerdo de 11 de noviembre de 2013 y por acuerdo de 7 de febrero de 2013), del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se fijan las **Directrices generales para la elaboración de los programas formativos de los estudios de Grado** (BOUZ 08-09) y su modificación por Acuerdo de Consejo de Gobierno 7 de febrero de 2013 (BOUZ 01-13)

Títulos de Máster Universitario

Acuerdo de 27 de junio de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento de oferta, modificación y supresión de másteres universitarios** de la Universidad de Zaragoza. (BOUZ 5-18).

Estudios de Doctorado

Acuerdo de 4 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento de Organización y Estructura de los Estudios de Doctorado** (BOUZ 10-11 de 14 de noviembre). Modificado por la disposición final primera del **Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado** (BOUZ / 9-17 de 23 de octubre de 2017).

8. Formas de participación de las personas usuarias

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

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

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Coordinar los procesos de verificación, modificación y extinción de títulos oficiales, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando con eficiencia los diferentes procedimientos administrativos.
- Asesorar satisfactoriamente mediante la elaboración de informes técnicos al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica, proponiendo medidas de mejora, si es el caso.
- Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de la Comisión de Estudios de Grado (CEG) y de la Comisión de Estudios de Posgrado (CEP), en su área de competencia y comprobar el índice de cumplimiento de aquellos que supongan una modificación de las memorias de verificación que requieran una tramitación administrativa posterior.
- Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico, respondiendo a las consultas efectuadas por correo electrónico en un plazo máximo de 2 días hábiles. En caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente.
- Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos competencia de la Oficina.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Apoyo en la tramitación de la verificación y modificación de los títulos oficiales universitarios	-Comisiones de elaboración de las memorias de verificación / Dirección Centros Universitarios -Responsables de Calidad de los títulos -Administración de Centros -Vicerrectorado con competencias en Política Académica	Coordinar los procesos, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando eficientemente los diferentes procedimientos administrativos.	Ausencia de incidencias que evidencien errores	Curso académico	95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de solicitudes e incidencias
			Nivel de satisfacción mediante encuesta	Cada expediente (una vez terminado)	Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en una escala de 1 a 5	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: encuesta de satisfacción a usuarios
Apoyo en la tramitación de la extinción de títulos oficiales	-Vicerrectorado con competencias en Política Académica -Dirección Centros Universitarios -Administración de Centros	Coordinar el proceso, facilitando información y apoyo a los órganos y unidades implicados y gestionando con eficiencia los diferentes procedimientos administrativos.	Ausencia de incidencias que evidencien errores	Curso académico	95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de solicitudes e incidencias

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Asesoramiento, apoyo y realización de informes técnicos	-Equipo de Dirección de la Universidad -Vicergerencia Académica	Asesorar satisfactoriamente al equipo de Gobierno, la Vicegerencia Académica mediante la elaboración de informes técnicos proponiendo medidas de mejora, si es el caso.	Cumplimiento de plazo que se establezca	Curso académico	95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de solicitudes e incidencias
			Nivel de satisfacción mediante encuesta	Curso académico	Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en escala de 1 a 5	Responsable: Jefe de Servicio de Planificación Académica Medio: encuesta de satisfacción a usuarios
Soporte técnico y administrativo a la Comisión de Estudios de Grado y a la Comisión de Estudios de Posgrado	-Vicerrectorado de Política Académica -Secretaría CEG y CEP -Dirección de Centros -Responsables de Calidad de los títulos -Administración de Centro	Comunicar con rapidez a los órganos implicados los acuerdos de las Comisiones, en su área de competencia y comprobar el índice de cumplimiento de aquellos que supongan una modificación de las memorias de verificación que requieran una tramitación administrativa posterior.	Nº acuerdos comunicados / plazo de comunicación 2 día hábiles desde la firma de los acuerdos	Curso académico	100% / 95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de acuerdos e incidencias
			% de modificaciones tramitadas	Curso académico	90%	Responsable: Jefe de Servicio de Planificación Académica Medio: registro de acuerdos y solicitudes de modificación
Atención y asesoramiento a las personas usuarias	-Comisiones de elaboración de las memorias de verificación -Dirección Centros Universitarios -Responsables de Calidad de los títulos -Administración de Centros -Vicerrectorado con competencias en Política Académica	-Ofrecer una atención personalizada y satisfactoria a las personas usuarias ya sea de forma presencial, por teléfono o por correo electrónico. -Resolver la/s cuestión/es planteada/s y en caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente. -Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles	% de correos electrónicos contestados en un máximo de 2 días hábiles.	Curso académico	95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de solicitudes e incidencias
			Nivel de satisfacción con la atención y asesoramiento mediante una encuesta	Después de cada proceso de verificación / modificación	Nivel de satisfacción mayor o igual a 3,5 en escala de 1 a 5	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: encuesta de satisfacción a usuarios
Divulgación a través de la Web de la información.	Comunidad universitaria y el público en general.	Mantener actualizada y accesible en la página web la normativa y la información relacionada con los distintos procesos de	% de actualizaciones realizadas a fecha de publicación de las respectivas normativas e informaciones relacionadas con los distintos procesos.	Anual	95%	Responsable: Técnico de Oficina de Planes Medio: registro de actualizaciones

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Oficina de Planes de Estudio y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico de la Oficina de Planes de Estudio, un enlace a la carta de servicios.

2. Comunicación externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Oficina de Planes de Estudio y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico de la Oficina de Planes de Estudio, un enlace a la carta de servicios.

Adicionalmente, si se considera oportuno, podrían elaborarse unos trípticos según el estándar existente que podría hacerse llegar a los centros universitarios, principalmente.

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

Tras la revisión anual de la carta de servicios y elaboración del informe de seguimiento de la misma, se extraerán los compromisos que no hayan sido cumplidos y serán objeto de estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

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

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

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

Las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los servicios prestados serán respondidas por el cauce establecido en el plazo máximo de 20 días naturales.

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE SECRETARÍA DEL CONSEJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Consejo Social es el órgano de participación de la sociedad en la Universidad de Zaragoza.

Las relaciones entre el Consejo Social y los órganos de gobierno universitario se regirán por los principios de coordinación, colaboración y lealtad en el ejercicio de sus respectivas atribuciones.

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza se compone de 15 miembros en representación de la sociedad aragonesa y de 6 miembros en representación de la Universidad de Zaragoza. La representación de los intereses sociales surge de la siguiente manera: tres nombrados por el Gobierno de Aragón; cinco por las Cortes de Aragón; uno en representación de cada uno de los Ayuntamientos capitales de provincia de nuestra Comunidad Autónoma; dos elegidos por los sindicatos más representativos y dos por las asociaciones empresariales.

El Consejo Social debe hacer llegar y recibir informe de los medios de comunicación, Instituciones y Administraciones Públicas, Universidades, sector empresarial y agentes sociales.

La estrecha vinculación de la Universidad y la sociedad en la que se inserta y la necesidad de colaboración entre ambas, ha motivado el desarrollo normativo para hacer posible esa relación, sin menoscabo de la autonomía universitaria. Así, la Ley Orgánica 11/1983, de Reforma Universitaria, creó los Consejos Sociales de las Universidades como órganos de “participación de la sociedad en la Universidad”. Todas las disposiciones legales y normativas –de ámbito estatal, autonómico y universitario- que han seguido a este precepto han reiterado la definición esencial de este órgano universitario, en función del cual, el Consejo Social debe fomentar la vinculación de la sociedad en todos sus ámbitos (cultural, científico, profesional, empresarial y financiero) con la Universidad y contribuir, al mismo tiempo, a la apertura de la Universidad hacia dichos sectores y hacia la sociedad en su conjunto.

Las formas de participación de la sociedad en la Universidad a través del Consejo Social hacen referencia, entre otras, a las siguientes funciones:

- Programación y gestión.
- Funciones económicas, presupuestarias y patrimoniales.
- Funciones en relación con la comunidad universitaria.

Con la finalidad de proporcionar una información fiel y transparente de las actividades llevadas a cabo en el Consejo Social, se ha procedido a la revisión de la página web que servirá de instrumento de información, fiel y transparente del cumplimiento de las responsabilidades que la legislación nos impone.

En la actualidad, la Universidad es requerida para hacer frente a los profundos cambios que se están desarrollando en nuestra sociedad, demandándole respuestas innovadoras a los problemas económicos y sociales que afectan al entorno en que se desenvuelve. Gracias a la participación de los consejeros implicados en los diversos sectores de la sociedad el Consejo Social es el foro idóneo desde donde se pueden aportar nuevas ideas de adaptación.

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

El Consejo Social se configura como el órgano de relación de la Universidad con la sociedad. Corresponde al Consejo Social la supervisión de las actividades de carácter económico de la Universidad y del rendimiento de sus servicios, así como promover la colaboración de la sociedad en la financiación de la Universidad y las relaciones entre ésta y su entorno cultural, profesional, económico y social al servicio de la calidad de la actividad universitaria.

2.1. Misión

La Secretaría del Consejo Social, siguiendo las indicaciones del Presidente, es la encargada de ofrecer el apoyo técnico y administrativo al Presidente y al resto de los miembros del Consejo, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas universitarias que ofrece nuestra Institución, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad aragonesa.

Así mismo, facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones de similares características.

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza forma parte de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas (CCS) en diversos ámbitos: la Asamblea General, el Comité Ejecutivo (a través de la Secretaria del Consejo, por ser ésta la Presidenta de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de CCS), Comisión Ejecutiva de Secretarios, Comisión Económica de la Conferencia, Comisión de Relaciones con la Sociedad de la Conferencia y Asamblea de Secretarios.

Forma parte igualmente del grupo de consejos sociales del g9 y del grupo de consejos sociales del Campus de Excelencia Internacional Iberus.

El Consejo Social se propone cumplir en todas sus actuaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), de acuerdo con la agenda de trabajo de las Naciones Unidas en el marco de trabajo internacional y sus 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, fue establecido para la realización un esfuerzo mundial conjunto para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

En la sesión plenaria del 22 de mayo de 2019 se dio cuenta del acuerdo de 14 del mismo mes del Consejo de Gobierno de la Universidad, referido a la Adhesión a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas.

En dicho Acuerdo la Universidad adquirió el compromiso de “convertirse en un actor fundamental para promover el desarrollo humano sostenible”, y con referencia a planteamientos de la CRUE consideraba cuales habían de ser “las principales contribuciones de las Universidades españolas para la aplicación a la Agenda 2030”.

Este Consejo Social apoya las siete principales contribuciones a que se refiere el Acuerdo a que se ha hecho referencia, y considera también que es necesaria la Alianza para lograr los diecisiete objetivos previstos en la Cumbre del Desarrollo Sostenible, señaladamente el trabajo decente y el crecimiento económico, a través de la industria, la innovación y las infraestructuras.

Por todo ello el Consejo Social de esta Universidad, en representación de la sociedad aragonesa, apoya sin reservas el Acuerdo del Consejo del Gobierno de anterior mención y le ofrece la colaboración precisa para lograr el puntual cumplimiento de los objetivos previstos por la Asamblea General de Naciones Unidas.

2.2. Visión

Cumplimiento de las funciones y servicios que tenemos encomendados de acuerdo con los principios de transparencia, calidad en la gestión, responsabilidad y profesionalidad, trabajo en equipo y compromiso con la institución y la sociedad.

El objetivo de esta carta de servicios es dar a conocer a la sociedad los servicios que prestamos, nuestro compromiso con la calidad y hacer de la misma un instrumento más para dar a conocer la institución.

2.3 Valores

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

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

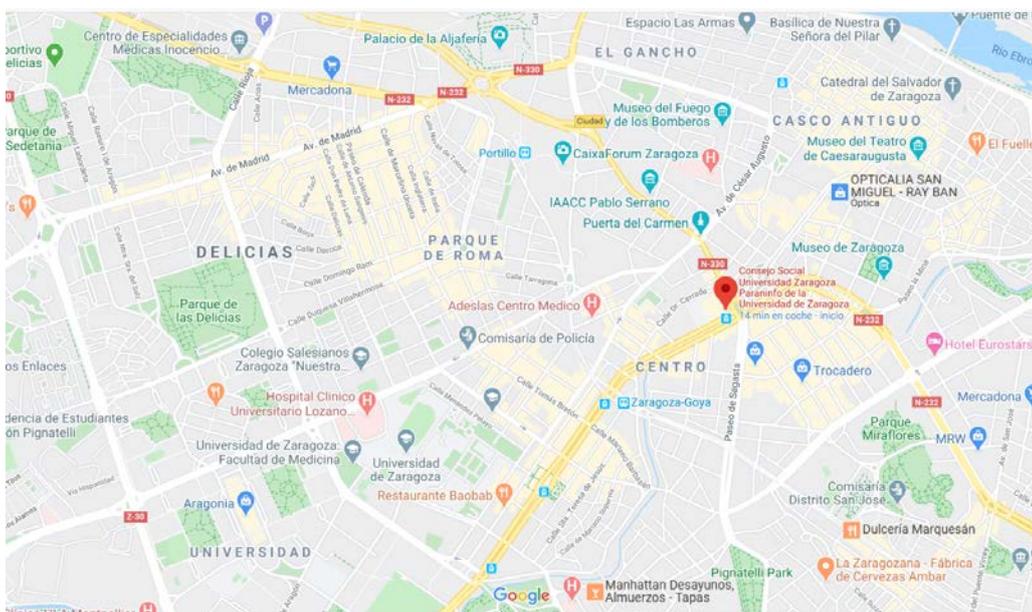
3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Secretaría del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza
- b) El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Secretaria del Consejo Social Elena Marín Trasobares, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo constituido por la Jefa de Negociado del Consejo, Carmen Fernández Sotorrío y de la Secretaria del Presidente del Consejo, María Carabantes de las Heras.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal:
Edificio Paraninfo - Plaza Basilio Paraíso, 4 - 50005 Zaragoza
- b) Teléfono: + 34 876 554713
- c) Correo electrónico: csocial@unizar.es
- d) Página web: <https://consejosocial.unizar.es>
- e) Forma de acceso y medios de transporte
Línea 1 del tranvía paradas en Gran Vía o en Plaza Aragón.
Líneas de autobuses urbanos números 21, 23, 33, 34, 38 y 51.
Si utiliza transporte privado se deberá tener en cuenta que no se puede aparcar en el propio edificio, las calles colindantes tienen zona azul y también hay parkings públicos y privados cercanos.
Se accede a través de la puerta principal del edificio Paraninfo, habilitada para personas con discapacidad. El Consejo Social está situado en la segunda planta del edificio. Hay ascensor disponible.
- f) Horario, medios y lugares de atención al público
El horario de atención a usuarios es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. A lo largo de ese periodo se atiende tanto telefónica como presencialmente a los usuarios.

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

- Información y atención a los consejeros y miembros de la comunidad universitaria de forma presencial, telefónica y telemática.
- Preparación y seguimiento de las reuniones del Consejo: convocatorias, actas, acuerdos...
 - ~ Remitir convocatoria y documentación a Presidente, Consejeros e invitados con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios. La documentación permanecerá disponible para su consulta por los Consejeros que así lo deseen en formato papel en la sede de la Unidad Administrativa.
 - ~ Celebrar las reuniones de las comisiones y de los plenos con puntualidad, observando la trascendencia de los asuntos a tratar y su perentoriedad, valorando, en este sentido, cada uno de los asuntos a tratar. La Unidad Administrativa será la encargada de que los consejeros dispongan del material necesario durante la celebración de las reuniones, así como para facilitar su accesibilidad.
 - ~ Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde la aprobación. Se encuadernarán anualmente en tomos separados a los acuerdos.
 - ~ Remitir puntualmente los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas, previa solicitud. Los acuerdos se encuadernarán anualmente.
 - ~ Mantener organizada la documentación relacionada con las convocatorias, actas y los acuerdos alcanzados, aplicando un sistema de archivo eficaz y eficiente que deje constancia de la labor del Consejo para la posteridad.
- Establecer mecanismos de colaboración fluida mediante reuniones periódicas con los Vicerrectores, Gerente, Secretario General y Servicios de la Universidad con la finalidad de agilizar la toma de decisiones mediante la emisión de informes y propuestas a los consejeros.
- Mantener comunicación fluida con la Dirección General de Universidades, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ANECA), el Instituto Aragonés de Estadística y el Instituto Aragonés de Empleo con el objetivo de llevar a cabo proyectos que redunden en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad aragonesa.

- Participar activamente en la Conferencia de Consejos Sociales (CCS): la Comisión Económica, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad, la Comisión Ejecutiva de Secretarios y la Asamblea General, elaborando propuestas e informes que redunden en la mejora del sistema universitario aragonés.
- Potenciar el uso de las nuevas tecnologías que puedan aportar modernización en las convocatorias de los Plenos y Comisiones del Consejo Social así como las convocatorias de los premios del Consejo Social.
- Compromiso con la transparencia publicitando los acuerdos alcanzados en el Pleno a través de la página web.
 - ~ Mantenimiento y actualización de la web del Consejo para dar a conocer sus actividades y facilitar a otras instituciones o a los servicios universitarios interesados la documentación derivada de sus Plenos, comprometiéndonos con la transparencia.
 - ~ Desarrollo de la administración electrónica, que permita además de la automatización de los procesos administrativos y servicios electrónicos, una relación eficaz, rápida y transparente con los ciudadanos, empresas e instituciones.
- La gestión económica, presupuestaria, financiera y contable, gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, gestión de gastos, gestión de inventario, seguimiento, control y valoración de los servicios contratados, de acuerdo a la normativa vigente de las Administraciones Públicas, para el adecuado desarrollo de las competencias propias del Consejo Social.
- Archivo y gestión de la documentación.
 - ~ *En la actualidad mantenemos un fichero electrónico con copias de seguridad puesto al día regularmente. Siendo consecuentes de esta manera con el medio ambiente y ofreciendo los documentos con calidad suficiente para su consulta y facilidad de trasmisión.*
 - ~ *Conservar archivos clasificados por temas de forma racional (en soporte papel/electrónico) y eficaz sobre los temas que el Consejo Social se encarga de impulsar o hacer seguimiento por encargo legal. Véase como ejemplos:*
 - *Becas colaboración del Ministerio de Educación, Universidad, Cultura y Deporte*
 - *Precios de los Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza*
 - ~ *Mantener un archivo en formato electrónico/papel, debidamente organizado de los intercambios informativos habidos con diferentes Asociaciones o Instituciones con los que el Consejo Social se relaciona. Véase como ejemplos*
 - *Fundación Compromiso y Desarrollo*
 - *ANECA*
 - *CCS, tanto la relacionada con la Asamblea, la Comisión Económica de la Conferencia, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad y del Comité Ejecutivo de Secretarios de Consejos Sociales.*
 - *Grupo g9 de Consejos Sociales.*
 - *Campus IBERUS de Excelencia Internacional.*
 - *Subdirección General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en su Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).*
- Elaboración anual del Plan de Actuaciones del Consejo para la posterior presentación y aprobación por el Pleno, de conformidad con la normativa legal vigente.
- Elaboración anual de la Memoria de Actividades del Consejo, conforme a lo establecido en la normativa legal vigente.
- Realización del Manual de Acogida para nuevos miembros del Consejo.

- De acuerdo con el Plan de Actuaciones del Consejo Social acordado cada año, esta Secretaría organiza sus actuaciones. El fin de estas convocatorias es dar a conocer el Consejo Social a la sociedad aragonesa y a la comunidad universitaria. Dando cumplimiento al Plan aprobado el 18 de febrero de 2020, se organizan los siguientes premios:

Premio Estudiante, Formación y Valores en la Universidad

Este Premio se consolida como una de las convocatorias más reconocidas en nuestra Universidad. Para gestionar esta convocatoria y conseguir la máxima participación la Secretaría se encarga de:

- Establecer las bases de la convocatoria bajo la supervisión de la Comisión Académica.
- Registrar la convocatoria y hacer difusión de la misma a través de web y por medio de correo electrónico intra universitario y publicaciones locales.
- Recopilación de las solicitudes recibidas y clasificación por rama de conocimiento.
- Convocatoria para la constitución del Jurado y estudio y valoración de las solicitudes.
- Publicación del fallo del premio a través de web y comunicación tanto a los premiados como al resto de los participantes.
- Realización de los pagos correspondientes a los premiados.
- Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados
- Información a los interesados durante todo el proceso, habitualmente mediante medios telefónicos o correo electrónico.

Premio Literario de Narración Corta

Esta convocatoria se dirige a toda la comunidad universitaria. Debido a su buena acogida, se aprobó nuevamente su convocatoria al principio de cada curso académico. Para la gestión de esta convocatoria la Secretaria se encarga de:

- Establecer las bases de la convocatoria bajo la supervisión de la Comisión de Relaciones con la Sociedad que es su impulsora.
- Registrar la convocatoria en el Registro de la Universidad y hacer difusión de la misma a través de web y por medio de correos electrónicos dirigiéndose a toda la comunidad universitaria con el fin de obtener la máxima participación.
- Recopilar los trabajos literarios presentados, comprobar que los participantes cumplen los requisitos de pertenencia a la comunidad universitaria, clasificar y anonimizar los relatos.
- Proporcionar al Jurado del Premio los relatos y realizar estadísticas de participación
- Notificación a todos los participantes del fallo del Jurado
- Realización de los pagos correspondientes a los premiados
- Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados.
- Información a los interesados durante todo el proceso, habitualmente mediante medios telefónicos o correo electrónico.

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

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

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

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

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

• Normativa estatal:

- [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades \(LOU\)](#)
- [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.](#)
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#)
- [Ley 3/2004, de 29 de diciembre, BOE 30/12/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales modificada por la Ley 15/2010, de 5 de julio, BOE 06/07/2010.](#)
- [La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [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 autonómica:

- [Ley 5/2005, de 14 de junio, del Sistema Universitario de Aragón \(LOSUA\).](#)
- [Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, publicado en BOA núm. 68 de 10 de abril](#)
- [Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre en Aragón.](#)

- **Reglamento del Consejo Social**

[Decreto 132/1998, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.](#)

- **Estatutos de la Universidad de Zaragoza**

[Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón y modificados por Decreto 27/2011, de 8 de febrero \(BOA de 19/01/2004 y BOA de 18/02/2011, respectivamente\)](#)

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios dispondrán de los siguientes medios que facilitarán el acceso a los servicios que presta el Consejo Social:

Atención telefónica en horario de apertura al público: 876 554 713

Atención a través de **correo electrónico** institucional de todas las consultas, dudas y sugerencias: csocial@unizar.es

La **página web** del Consejo Social posibilita a los usuarios internos y externos obtener información de la composición del Consejo y Comisiones, funciones del Consejo, convocatorias de Plenos e histórico de los acuerdos del Consejo, marco legal en el que nos desenvolvemos, memorias y planes de actuación, publicidad de las iniciativas del Consejo y nuestras relaciones con otras instituciones, entre otros asuntos: <http://consejosocial.unizar.es/>

Se abrirán diferentes líneas de diálogo con distintos grupos de interés para establecer colaboraciones fluidas, dependiendo de temas de interés, mediante el establecimiento de **listas de distribución** a través de 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

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Remitir convocatoria y documentación con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios.
2. Mantener la convocatoria y documentación de las reuniones de Pleno y comisiones disponible en formato papel para su consulta en la sede del Consejo hasta su celebración.
3. Las actas aprobadas en las reuniones de pleno deberán estar firmadas en una semana desde la aprobación.
4. Remitir los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas en el plazo de 3 días hábiles.
5. Publicar los acuerdos alcanzados en los plenos en la página web el mismo día de su firma
6. Divulgación a través de la web información general, servicios prestados, enlaces de interés y convocatorias abiertas del Consejo.
7. Elaborar el Plan de Actuaciones del Consejo Social y publicarlo en la página web.

8. Elaboración de la Memoria, publicación en la página web y difusión a través de email a otros Consejos Sociales.
9. Elaborar el Presupuesto del Consejo Social y publicación en la página web
10. Liquidación del presupuesto del Consejo Social.
11. Premio al Estudiante Formación y Valores en la Universidad: elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, organización acto entrega diplomas.
12. Premio Literario de narrativa Corta: elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, anonimización, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, organización acto entrega diplomas, publicación.
13. Elaboración y actualización anual del Manual de acogida del Consejo Social: difusión entre los miembros del Consejo.
14. Vincular cada una de las acciones y actuaciones del Consejo Social a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
15. Archivo y gestión de la documentación: mantenimiento de copias de seguridad en servidor psfunizar2.unizar.es y mantenimiento de archivo en papel
16. Progreso en la formación personal y profesional para el puesto de trabajo a través de cursos de formación.
17. Actuar como miembro de la Comisión Económica CCS
18. Actuar como miembro y participar en las iniciativas de la Asamblea de la CCS
19. Actuar como miembro de la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociales de la CCS
20. Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de la CCS
21. Colaboración en los encuentros técnicos y Jornadas de Secretarios la CCS
22. Asistencia a reuniones de ámbito nacional relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria como: Cátedra Unesco, Fundación Ciencia y Desarrollo y otros
23. Actuar como miembro y participar en las iniciativas surgidas en los Consejos Sociales del G9

Aclaración: Entendemos por “actuar como miembro” todas las acciones y consecuencias que esta condición exige, es decir, asistir a las reuniones convocadas, representar al Consejo Social, participar, colaborar, asumir las responsabilidades derivadas de la toma de decisiones, etc.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/ Herramienta*)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Convocatorias Pleno y comisiones	Presidente, consejeros e invitados	Remitir convocatoria y documentación con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios	% de convocatorias efectuadas en plazo	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
		Mantener convocatoria y documentación disponible formato papel para consulta en la sede.			Secretaría CS Secretaría Presidente	
Gestión de actas	Presidente, consejeros y Comunidad Universitaria	Las actas aprobadas deberán estar firmadas en una semana desde la aprobación.	% de actas aprobadas firmadas en plazo Nº de actas	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
Gestión de acuerdos y compromiso con la transparencia	Gobierno de Aragón y Comunidad Universitaria	Remitir los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes y/o las certificaciones a las unidades implicadas en el plazo de 3 días hábiles tras la celebración del Pleno	% de acuerdos remitidos en el plazo de 3 días hábiles	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
	Comunidad Universitaria	Indización de cada uno de los acuerdos en base de datos	% de acuerdos indizados en el plazo de 3 días		Secretaría Presidente	
	Sociedad y Comunidad Universitaria	Publicar los acuerdos alcanzados en el la página web el mismo día de su firma	% de acuerdos publicados el mismo día de la firma	Anual	Secretaría Presidente	100%
Mantenimiento página web	Sociedad y Comunidad Universitaria	Divulgar a través de la web información general, servicios prestados, enlaces de interés y convocatorias abiertas del	Actualizaciones de la página web del Consejo Social	Mensual	Secretaría Presidente	100%
Plan de Actuaciones	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar el Plan de Actuaciones del Consejo Social y publicarlo en la página web.	Elaboración plan	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	1 al año
			Publicación web		Secretaría Presidente	1 al año
			Nivel de cumplimiento = % de actuaciones realizadas sobre		Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
Memoria	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar, publicación en la página web y difusión a través de email a otros Consejos Sociales	Elaboración	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
			Publicación web		Secretaría Presidente	100%
Presupuesto del Consejo Social	Sociedad, Gobierno de Aragón y Comunidad Universitaria	Elaborar el Presupuesto del Consejo Social y publicación en la página web	Elaboración	Anual	Secretaría CS Jefe de Negociado	100%
			Publicación web		Secretaría Presidente	
		Liquidación	Elaboración	Anual	Secretaría CS Jefe de Negociado	100%
			Publicación web		Secretaría Presidente	
Premio Estudiante Formación y Valores	Comunidad Universitaria	Elaboración de las bases, convocatoria difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, pago a premiados, organización acto entrega diplomas	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	Comisión Académica del CS Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	100%

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/ Herramienta*)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Premio Literario de Narración Corta	Comunidad universitaria	Elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, anonimización relatos, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, pago a premiados, organización acto entrega diplomas	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	Comisión Relaciones Sociedad del CS Secretaria CS Jefe de Negociado Secretaria Presidente	100%
Manual de acogida	Consejeros y comunidad universitaria	Elaboración, actualización, difusión y entrega a todos los consejeros	Actualización	Anual	Secretaria CS Secretaria Presidente	100%
			Número de manuales entregados		Secretaria CS	100% 20
Desarrollo y sostenibilidad	Sociedad y comunidad universitaria	Vincular cada una de las acciones y actuaciones del Consejo Social a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	% de actividades vinculadas a ODS	Anual	Secretaria CS Jefe de Negociado Secretaria Presidente	100%
Archivo y gestión de la documentación	Comunidad universitaria	Mantenimiento de copias de seguridad en servidor pfunizar2.unizar.es	Mantenimiento	Semanal	Secretaria CS Jefe de Negociado Secretaria Presidente	100%
		Mantenimiento archivo en papel		Semanal		
Cursos de formación	Personal administrativo del Consejo	Realización de cursos de formación para el progreso en la formación personal y profesional para el puesto de trabajo	Cursos realizados	Anual	Secretaria CS Jefe de Negociado Secretaria Presidente	100% 1 curso al año cada empleado
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bianual	Secretaria CS (por su condición de Presidenta de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de CCS)	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión Económica de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bimensual	Presidente CS Secretaria CS	100%
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociales de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bimensual	Presidente CS Secretaria CS	100%
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Asamblea de la CCS	Asistencia	Bianual	Presidente CS Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de la CCS	Asistencia	Aproximadamente cuatrimestral	Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Asamblea de Secretarios de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bianual	Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Asistencia a encuentros técnicos y Jornadas de Secretarios la CCS	Asistencia	Aproximadamente bianual	Secretaria CS	100%
	Comunidad universitaria	Asistencia reuniones de ámbito nacional relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria como: Cátedra Unesco, Fundación	Asistencia	Indeterminado	Presidente CS Secretaria CS	100%
	G9 y comunidad universitaria	Consejos Sociales del G9	Asistencia	Bianual	Presidente CS Secretaria CS	100%
	Comunidad universitaria	Asistencia/organización de reuniones de ámbito nacional/autonómico relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria, inserción egresados, estrategia universitaria con organizaciones	Asistencia	Indeterminado	Presidente CS Secretaria CS	100%

*La herramienta de control que utilizaremos será una hoja Excel en la que anotaremos la fecha de la actuación en cada indicador.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Mecanismos para la difusión tanto de la carta de servicios como del seguimiento del grado de cumplimiento y de las acciones de mejora previstas.

1. Comunicación interna

- Publicación en la página web del Consejo Social. Se colocará un enlace en lugar visible, que mostrará la versión íntegra del último documento aprobado, así como del informe de seguimiento.
- Se enviará copia definitiva de la carta de servicios aprobada a la Gerencia para que conste en el Servicio correspondiente como una más de las labores realizadas por este Consejo, colaborando así con la institución en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024, como parte de la comunidad Universitaria que somos.

2. Comunicación externa

- Se enviará una comunicación vía correo electrónico a las listas de la CCS para dar a conocer este trabajo, en la intención de colaborar y enriquecer con nuestras reflexiones una posible carta común de servicios marco para todas ellas.
- Publicación en internet: a través de esta vía no sólo se hace accesible este trabajo a la comunidad universitaria, sino a todo el público en general. Dada la especial idiosincrasia de este órgano, los servicios prestados deben estar al alcance de la sociedad en su sentido más amplio, es decir, empresas, instituciones y asociaciones.
- Facilitar una línea de diálogo con los diferentes grupos de interés para establecer una colaboración fluida en temas de interés, mediante correo electrónico, listas de distribución.
- En cuanto sea aprobada publicación en Boletín iUnizar.

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

En el caso de incumplimiento de los servicios de calidad asumidos, se procederá al estudio de las causas que lo motivaron por parte del grupo de trabajo con el fin de establecer medidas correctoras.

En el caso de reclamaciones o sugerencias, se procederá de la siguiente manera:

Todas las sugerencias realizadas por los usuarios serán bien recibidas. El procedimiento a seguir será distinto en cada situación pero siguiendo como mínimo los siguientes pasos:

- Agradecer al usuario la sugerencia.
- Estudiar de la forma que proceda la sugerencia realizada. Si se considera positiva, tratar de implementarla de la mejor manera posible y si se considera que no produce una mejora se archivará.
- Cualquiera que sea el motivo del usuario, la Secretaria del Consejo Social acusará recibo de su comunicación y le informará de sus consecuencias.

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

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

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

Se establece la posibilidad de:

1. Presentar una queja o sugerencia vía on-line a través de la dirección: csocial@unizar.es
2. A través de la sede electrónica o el Registro General o los Registros Auxiliares de la Universidad de Zaragoza, relacionando como mínimo los datos que a continuación se expresan en un plazo no superior a 10 días desde que se produzca el hecho objeto de la queja.

En la reclamación por incumplimiento se indicará de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El reclamante deberá indicar además:

- Nombre y apellidos.
- Domicilio a efecto de notificaciones.
- Qué se solicita o demanda.
- Firma y fecha al final del escrito.

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTARIA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Uno de los objetivos de mejora establecidos por la Gerencia de la Universidad dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios es Consolidar la implantación de unas herramientas básicas de gestión en los diferentes centros, servicios y unidades, sobre las que articular los procesos de mejora e innovación: cartas de servicios, mapas de procesos y manuales de procedimientos.

Esta Carta de Servicios se desarrolla como medio para mejorar la eficiencia organizativa, a través de los procedimientos de trabajo, y los compromisos e indicadores de calidad establecidos, con el fin de avanzar en una administración más eficaz, eficiente y participativa

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

2.1. Misión

El Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria tiene como misión la gestión administrativa de la actividad económica, financiera y presupuestaria de la Universidad de Zaragoza; la elaboración de los estados contables, de tesorería, y las cuentas anuales; la colaboración en el análisis de costes y el cumplimiento de las obligaciones tributarias

2.2. Visión

La visión del Servicio será conseguir que la actividad económico-financiera de la Universidad de Zaragoza sea un referente de excelencia basando su funcionamiento en los principios de eficacia, eficiencia en la utilización de recursos y transparencia en la gestión, con el fin de prestar un óptimo servicio a la Comunidad Universitaria en particular y a la Sociedad en general, en el marco de una mejora continua

2.3 Valores

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

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia

- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular los Objetivos 16 (...construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas) y 8 (trabajo decente, políticas orientadas al desarrollo que apoyen... ..la innovación)

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la carta de Servicios: Tomás Mora Martín, Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

4. Información de contacto

- a) Dirección postal:

Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria.
 Universidad de Zaragoza
 Ed. Interfacultades, 2ª planta
 C/ Pedro Cerbuna, 12
 50009 Zaragoza

- b) Teléfonos y correos electrónicos:

NOMBRE	FUNCIÓN	CONTACTO	TELÉFONO
Tomás Mora Martín	Jefe Servicio	jsgefin@unizar.es	(+34) 876 55 3095

SECCIÓN DE CONTABILIDAD

Francisco Serena Heras	Jefe Sección	jseconta@unizar.es	(+34) 876 55 3092
Rafael Núñez Mateo	Técnico Contab. Analítica	rnmateo@unizar.es	(+34) 876 55 3594
María Dolores Bueno Madurga	J.N. Contabilidad	jnconta@unizar.es	(+34) 876 55 5915
Yolanda Calejero Aparicio	J.N. Rendición de Cuentas	jnrecuen@unizar.es	(+34) 876 55 3557
Ángela Romo Solsona	J.N. Ingresos	jningresos@unizar.es	(+34) 976 76 1023
Ana Roca Francín	P. B. Administración	anaroca@unizar.es	(+34) 876 55

NOMBRE	FUNCIÓN	CONTACTO	TELÉFONO
			3089
Encarnación Madueño Martín	P.B. Administración	nadueno@unizar.es	(+34) 876 55 2740
Isabel Pérez Lobarte	P.B. Administración	iplob@unizar.es	(+34) 876 55 3090
Blanca Sanz Garrido	P.B. Administración	bsanzg@unizar.es	(+34) 876 55 3584
Pilar Ortigas Gómez	P.B. Administración	mportigas@unizar.es	(+34) 876 55 5917
Carlos José Lasheras Bermejo	P.B. Administración	cjlasheras@unizar.es	(+34) 876 55 3088
SECCIÓN DE PRESUPUESTOS Y GESTIÓN FINANCIERA			
María Ángeles Pradas Chopo	Jefe Sección	jsecpresuges@unizar.es	(+34) 876 55 3091
M. Begoña Baños Taus	J.N. Obligaciones Tributarias	jntributos@unizar.es	(+34) 876 55 5916
Begoña Lahuerta López	J.N. Presupuestos	jnpresu@unizar.es	(+34) 876 55 3093
María José Cabello Rodrigo	J.N. Tesorería	jntesor@unizar.es	(+34) 876 55 1039
Gemma Vicente Julián	P.B. Administración	gemmavi@unizar.es	(+34) 876 55 5913
Armando Inuñez Lahera	P.B. Administración	ainunez@unizar.es	(+34) 876 55 3582
Ángela María Valenzuela Águila	P.B. Administración	avalenzuela@unizar.es	(+34) 976 76 5914
Mónica Escalada Salas	P.B. Administración	monicaescalada@unizar.es	(+34) 876 55 3141

c) Página web:

<https://vgeconomica.unizar.es/es/gestion-financiera-y-presupuestaria/presentacion>

d) Forma de acceso y medios de transporte

- Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2 <https://zaragoza.avanzagrupo.com/>
- Tranvía: línea 1 ,parada Plaza San Francisco <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Servicio bizizaragoza: <https://www.bizizaragoza.com/> Estaciones en plaza San Francisco, calle Corona de Aragón, avenida San Juan Bosco y calle Eduardo Ibarra

e) Horario, medios y lugares de atención al público: 9 a 14 horas, de lunes a viernes, telefónicamente y presencialmente en las oficinas de la planta 2 del edificio Interfacultades de Zaragoza (Campus San Francisco, calle Pedro Cerbuna, 12)

f) Mapa de localización:



5. Relación de los servicios prestados

El Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria se divide en dos secciones: la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera, que atiende, principalmente, la gestión financiera y de los presupuestos; y la Sección de Contabilidad, que atiende, principalmente, la gestión contable y de costes.

1. Gestión Financiera

1) Se encarga de gestionar:

- Las cuentas bancarias de la Universidad
- Las operaciones financieras de endeudamiento a corto y largo plazo
- La Caja General de Depósitos de la Universidad
- El cobro de los ingresos centralizados
- El pago de devoluciones de ingresos
- El pago de gastos centralizados
- El pago de la nómina

2. Gestión Presupuestaria

- 1) Apoyo técnico a la elaboración del presupuesto
- 2) Preparación de los expedientes de modificación presupuestaria para su aprobación
- 3) Carga, apertura y puesta en funcionamiento del presupuesto

3. Gestión Tributaria

- 1) Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)
- 2) Elaboración y remisión de los certificados de IRPF
- 3) Atención de los requerimientos de la Agencia Tributaria

4. Gestión Contable

- 1) Supervisar y aprobar las cuentas justificativas de gastos descentralizados
- 2) Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados (facturación)
- 3) Contabilización de gastos e ingresos asociados a proyectos/contratos de investigación
- 4) Contabilizar el pago centralizado y los expedientes de contratación administrativa
- 5) Contabilizar los ingresos/gastos centralizados (nómina, matrícula, etc.)
- 6) Cierre del ejercicio presupuestario
- 7) Liquidación y rendición de las cuentas anuales

5. Gestión de costes

- 1) Colaborar y dar apoyo técnico en la elaboración del informe anual de Contabilidad Analítica

6. Otros

- 1) Apoyo informático, legislativo y de procedimiento a las distintas unidades de planificación de la Universidad de Zaragoza
- 2) Elaboración de informes periódicos solicitados por el Gobierno de Aragón relativos a la ejecución presupuestaria, morosidad y endeudamiento
- 3) Elaboración de informes solicitados por otras instituciones
- 4) Colaborar con la unidad informática para el mantenimiento de bases de datos económicos
- 5) Facilitar la documentación que se solicite en las auditorías realizadas, tanto internas como externas
- 6) Atención al público a través de los distintos medios de comunicación
- 7) Archivo de toda la documentación contable de gastos e ingresos centralizados y descentralizados

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

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

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

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 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
- 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 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y atención al Ciudadano
- Normas de Gestión Económica de la UZ (mayo 2007)

NORMATIVA PROPIA DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Consulte toda la normativa, completa y actualizada en nuestra web <http://vgeconomica.unizar.es/normativa#propias>

NORMAS GENERALES DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Consulte en nuestra web, completa y actualizada, la normativa financiera y presupuestaria, la relativa a costes, impuestos, modelos, contabilidad, y contratación entre otras: <http://vgeconomica.unizar.es/normativa#generales>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a recursos humanos en la página web de RR HH de la Universidad de Zaragoza: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria que desean participar y colaborar en la mejora de la prestación del servicio sea a través de una sugerencia o iniciativa, pueden, a través de los medios especificados su presentación, en la sede electrónica, mediante su depósito en los buzones establecidos para ello en el Centro de Información Universitaria o mediante contacto telefónico, correo electrónico o postal dirigidos al Servicio.

A través de dichas opiniones y percepción de los usuarios se detectan necesidades, se analizan los posibles problemas y se tramitan las mejoras, constituyéndose en caso de ser necesario un equipo de trabajo en el que figuren el Jefe de Servicio y los Jefes de Sección y Negociado a los que afecta dicha mejora.

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

- Contabilización de documentos contables de Gastos centralizados en los 45 días siguientes desde su fecha de registro administrativo.
- Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados en 20 días desde la elaboración de las Hojas de Cobro.
- Elaboración de las hojas de cobro 10 días desde el apunte bancario.
- Revisión/aprobación de ACF y PJ en los 20 días siguientes a su recepción.
- Revisión y aprobación de liquidación de ingresos en los 20 días siguientes a su recepción.
- Cumplimiento en plazo de las obligaciones fiscales y tributarias, modelos 111, 115, 216, 303, 347, 190, 180, 296, 390, 349, 182 e intrastat.
- Elaborar los certificados de IRPF de actividades económicas antes de finales de febrero y remisión a los beneficiarios antes de finales de marzo.
- Elaboración del modelo 347 e información a los proveedores antes del 15 de febrero.
- Resolución en plazo de los requerimientos y notificación de la AEAT.
- Cierre de la ejecución presupuestaria del ejercicio antes del 25 de febrero del año siguiente.
- Carga del presupuesto y comunicación a las unidades en 10 días hábiles desde su aprobación por el Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.
- Elaborar y enviar el proyecto de Cuenta Anual para su aprobación antes del 20 de junio del año siguiente.
- Cumplimiento de la presentación de los informes económicos y financieros solicitados por el Gobierno de Aragón y órganos de control interno y externo.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Contabilizar el pago centralizado y los expedientes de contratación administrativa Contabilizar los ingresos/gastos centralizados	Gestores internos	Contabilización de documentos contables de Gastos centralizados en los 45 días siguientes desde su fecha de registro administrativo	fecha obligación-fecha de registro	anual	≤ 45	Responsable: Jefe de Negociado de Contabilidad
Contabilizar los ingresos/gastos centralizados	Gestores internos	Contabilización de documentos contables de Ingresos centralizados en 20 días desde la elaboración de las Hojas de Cobro	fecha registro justificante ingreso-fecha contabilización hoja cobro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad
Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados	Gestores internos	Elaboración de las hojas de cobro 10 días desde el apunte bancario	fecha contabilización hoja cobro – fecha traspaso ingreso	anual	≤ 10	Responsable: Jefe de Negociado de Contabilidad
Supervisar y aprobar las cuentas justificativas de gastos descentralizados	Gestores internos	Revisión/aprobación de ACF y PJ en los 20 días siguientes a su recepción	fecha finalización de revisión – fecha de registro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de Negociado de Rendición de Cuentas
Supervisar y aprobar las liquidaciones de ingresos descentralizados (facturación)	Gestores internos	Revisión y aprobación de liquidación de ingresos en los 20 días siguientes a su recepción	fecha revisión – fecha registro	anual	≤ 20	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad
Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)	Gestores internos Organismos Públicos	Cumplimiento en plazo de las obligaciones fiscales y tributarias, modelos 111, 115, 216, 303, 347, 190, 180, 296, 390, 349, 182 e intrastat	fecha calendario AEAT – fecha de presentación	anual	≥ 0	Responsable: Jefe de Negociado de Tributos
Elaboración y remisión de los certificados de IRPF		Elaborar los certificados de IRPF de actividades económicas antes de finales de febrero y remisión a los beneficiarios antes de finales de marzo	Elaboración en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera
			Remisión en plazo		100%	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Liquidación y declaración de tributos y obligaciones fiscales (IVA e IRPF)	Organismos Públicos	Elaboración del modelo 347 e información a los proveedores antes del 15 de febrero	Cumplimiento de plazos	anual	100%	Responsable: Jefe de la Sección de Presupuestos y Gestión Financiera
Atención de los requerimientos de la Agencia Tributaria	Organismos Públicos	Resolución en plazo de los requerimientos y notificación de la AEAT	fecha de comunicación – fecha de recepción de notificación	anual	≤ 10 días hábiles	Responsable: Jefe de Negociado de Tributos
Cierre del ejercicio presupuestario	Gestores internos	Cierre de la ejecución presupuestaria del ejercicio antes del 25 de febrero del año siguiente	Cerrar en plazo	anual	SI	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
Carga, apertura y puesta en funcionamiento del presupuesto	Gestores internos	Carga del presupuesto y comunicación a las unidades en 10 días hábiles desde su aprobación por el Consejo Social de la Universidad de Zaragoza	Cargar en plazo	anual	SI	Responsable: Jefe de la Sección de Contabilidad
Liquidación y rendición de las cuentas anuales	Órganos de Gobierno	Elaborar y enviar el proyecto de Cuenta Anual para su aprobación antes del 20 de junio del año siguiente	Remitir en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria
Elaboración de informes periódicos solicitados por el Gobierno de Aragón relativos a la ejecución presupuestaria, morosidad y endeudamiento Elaboración de informes solicitados por otras instituciones	Organismos Públicos	Cumplimiento de la presentación de los informes económicos y financieros solicitados por el Gobierno de Aragón y órganos de control interno y externo	Presentar en plazo	anual	100%	Responsable: Jefe del Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

Una vez elaborada la Carta de Servicios por el grupo de trabajo y previamente a la remisión de la misma a la Unidad de Calidad para iniciar los trámites para su aprobación, se dará a conocer a todo el personal del Servicio, que podrá dar su opinión y hacer las sugerencias que considere oportunas.

La Carta de Servicios aprobada será publicada en la página Web.

2. Comunicación externa

La Carta de Servicios se dará a conocer mediante su publicación en el BOUZ, a continuación, a través de la página web de la Universidad y mediante el folleto informativo que se podrá descargar en la misma web.

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

Todos los compromisos de la Carta de Servicios han sido adoptados pensando en su efectivo cumplimiento. En caso de que alguno de ellos no se cumpliera, por cualquier circunstancia ajena a nuestra voluntad, se hará un análisis de las causas que han originado el incumplimiento y se adoptarán las medidas correctivas oportunas en cada caso, velando en todo momento por la consecución de los intereses generales de la sociedad y de la comunidad universitaria.

Anualmente se elaborará un Informe de seguimiento de la Carta de servicios, en el que analizará el grado de consecución de los compromisos establecidos, las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas, y se establecerán medidas para subsanar los incumplimientos, así como las acciones de mejora oportunas.

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

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

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

Tanto si es una sugerencia, queja o reclamación relativa a la prestación de los servicios incluidos en esta carta de servicios como si se refiere al incumplimiento de los compromisos asociados, a toda queja y sugerencia que es presentada por un usuario identificado, se le cursará notificación en el plazo máximo de setenta y dos horas del inicio de su tramitación.

Todas las quejas, incluidas las referidas a los incumplimientos de los compromisos de calidad, así como las sugerencias e iniciativas, serán evaluadas inicialmente, procediéndose a recopilar la información pertinente a efectos de su investigación y ofrecer la respuesta que proceda.

Las decisiones o cualquier acción tomada con respecto a las quejas y sugerencias presentadas serán comunicadas al usuario identificado en el plazo máximo de 7 días naturales desde que se le cursó notificación del inicio de su tramitación.

Finalmente, las quejas que manifiesten un incumplimiento de un compromiso de calidad, serán resueltas por el responsable del Servicio, comunicando al usuario identificado las medidas de subsanación pertinentes, así como las acciones y decisiones adoptadas en el plazo máximo de 10 días naturales.

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE UNIDAD ADMINISTRATIVA DE CONSTRUCCIONES Y MANTENIMIENTO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La carta de servicios de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento se elabora dentro del contexto de la planificación estratégica de la gestión administrativa institucional. Su finalidad es testimoniar los compromisos que la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento 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 la Unidad se enmarca dentro de los Servicios de Asistencia a la Comunidad Universitaria, dependiendo del Vicerrectorado de Prospectiva, Sostenibilidad e Infraestructura y del Gerente. 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 se ha tomado como un medio para incrementar la eficacia de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento y para mejorar continuamente el servicio ofrecido a nuestros usuarios, para comunicar los servicios que se prestan y para facilitar el acceso a dichos servicios.

La Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento tiene varias áreas de actividad, por un lado, el apoyo administrativo a la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y, por otro, dar ese mismo apoyo al Servicio de Mantenimiento. También se relaciona con usuarios externos, como son las empresas en el seguimiento del estado de facturas de ingresos y gastos y en el proceso de licitación y contratación. Presta información a los usuarios de la comunidad universitaria (Centros, Servicios, Departamentos...) sobre el estado de sus solicitudes de obras, y atención al estudiante mediante la tramitación de sus sugerencias y reclamaciones.

2.1. Misión

Asesorar y colaborar en el proceso de gestión de las unidades a las que da apoyo técnico-administrativo tanto en lo relativo a gestión de contratación de las Administraciones Públicas como en materia de gestión económica y de recursos humanos.

Atención a los usuarios internos y externos de la Universidad en el ámbito de sus competencias.

2.2. Visión

La Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento se plantea alcanzar la excelencia en la gestión mediante un proceso permanente de actualización técnica, formativa y de organización de procesos y métodos de trabajo que redunden en una mayor calidad y eficiencia en la presentación de sus servicios, reconociendo como principal valor al equipo de personas que lo integran.

2.3. Valores

Alianzas: Promover la adecuada colaboración con entidades públicas y privadas, aumentando la eficiencia de los procesos, en línea con la meta 17.7 de los ODS.

Calidad total y mejora continua: Aplicación de los estándares de calidad y la mejora continua en todos los procesos y gestión de la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.

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

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

Eficiencia: Racionalización óptima de los recursos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible: Optimización del consumo de materiales, adoptando las medidas de ahorro energético, contribuyendo a la conservación del entorno desde todos los ámbitos, de acuerdo con los ODS 12 y 13.

Satisfacción del cliente: Cumplir las expectativas y necesidades de los clientes externos e internos y 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, comprometiéndonos con la consecución de la meta 8.8 de los ODS.

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

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

Denominación completa: Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento

La responsable de la Unidad objeto de la Carta de Servicios es la administradora de la Unidad, María Teresa Giner Bagüés, que cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo que se ha constituido para elaborar la presente carta de servicios.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento

Universidad de Zaragoza – Campus San Francisco

C/Pedro Cerbuna 12

50009 Zaragoza

b) Teléfonos

976761110

c) Correos electrónicos

uacm@unizar.es

adminuacm@unizar.es

d) Página web

<https://uacm.unizar.es>

[Página en construcción, esperamos tenerla disponible a partir de otoño de 2020.](#)

Hasta la entrada en funcionamiento de nuestra web, pueden acceder a las páginas de las Unidades a las que damos soporte.

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

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

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

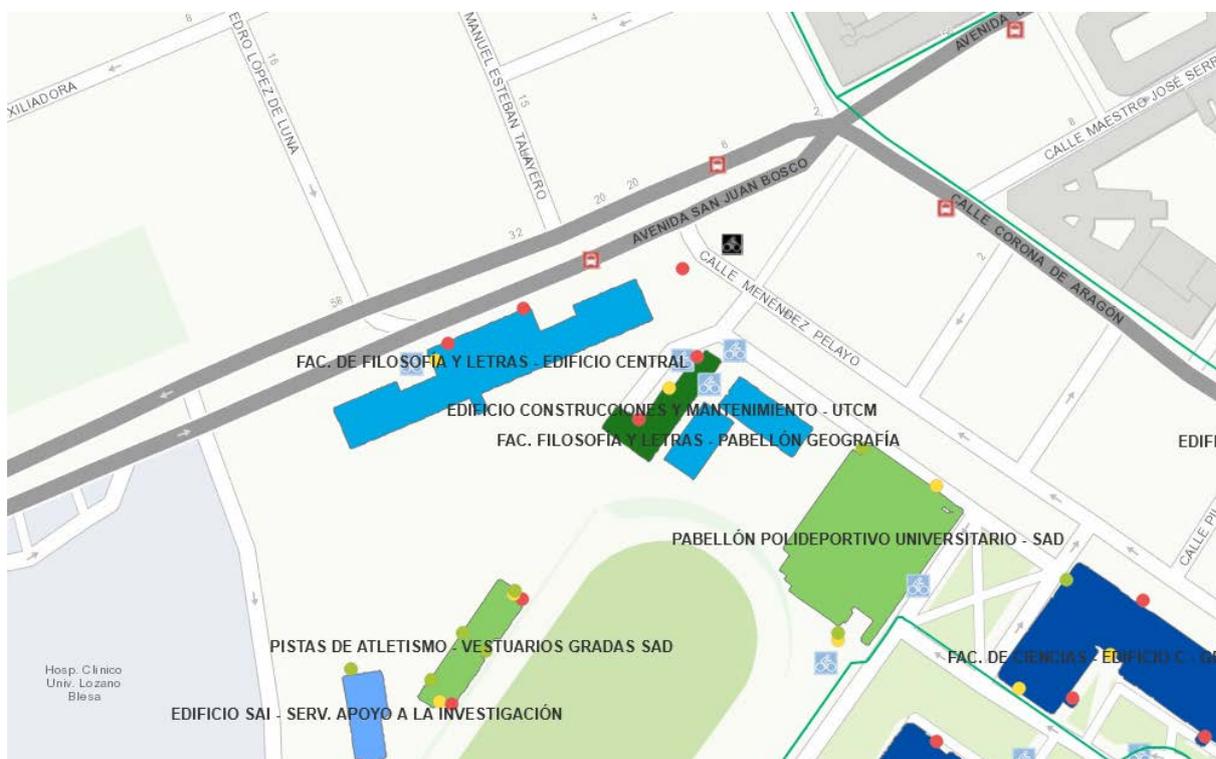
e) Forma de acceso y medios de transporte

La Unidad está dentro del Campus San Francisco, al que se puede acceder con la línea de tranvía y con las líneas de autobuses 22, 24, 34, 35 y 38.

f) Horario y medios y lugares de atención al público

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

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información, asesoramiento y gestión:

- **A la Unidad Técnica de Construcciones y Energía y al Servicio de Mantenimiento sobre:**
 - Los trámites y documentación de los documentos de inicio necesarios en la contratación administrativa.
 - El seguimiento de los contratos, incluyendo la tramitación en PLYCA que corresponde a los expedientes de contratación de las Unidades de Planificación que se gestionan en esta Unidad Administrativa.
 - La gestión de inventario de bienes y servicios gestionados por la unidad administrativa.
 - La gestión y control contable de las unidades de planificación correspondientes a las unidades mencionadas.
 - Proporcionar los datos necesarios para la elaboración de la memoria económica y los informes que les soliciten.
 - Gestión de la tramitación de becas de apoyo.
 - Elaboración de informes.
 - Gestión de personal.
 - Cualquier otro asunto de su competencia.

- **Al órgano de contratación:**
 - La información solicitada sobre temas de su competencia.

- **A los distintos centros, servicios de la Universidad de Zaragoza:**
 - Estado y seguimiento de sus solicitudes de:
 - Servicio de Mantenimiento
 - Obras Menores, Equipamiento e informes
 - Asesoramiento sobre estos procedimientos.
 - Datos requeridos por los distintos centros y servicios de la Universidad de Zaragoza, en asuntos de su competencia.
 - Gestión de avisos sobre cortes de energía y suministro de agua.

- **Miembros de la comunidad universitaria:**
 - Información y datos requeridos en asuntos de su competencia.

5.2. Información a usuarios externos de forma presencial, telefónica, por escrito, por correo electrónico.

- **Usuarios externos de la Universidad de Zaragoza:**
 - Empresas:
 - Consultas sobre el estado de contratación de la UZ
 - Estado de facturas de ingresos y gastos.
 - Gobierno de Aragón:
 - Tramitación de informes y estado de gestión de las inversiones.
 - Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel:
 - Tramitación de expedientes de licencia de obras.
 - Gestión de facturación de aguas e impuestos varios.
 - Confederación Hidrográfica del Ebro:
 - Tramitación y gestión de pozos de los distintos edificios.

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

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

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

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

Toda la normativa reguladora que afecte a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento estará disponible y actualizada en la página web:

<https://uacm.unizar.es>

Consulte, completa y actualizada, la normativa de aplicación en las siguientes páginas:

NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

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

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

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas de la Universidad de Zaragoza; 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 carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

I. Compromisos de calidad asumidos

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

1. 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. Respuesta a la información y asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas laborables.
2. Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.

3. Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales: correo electrónico y publicación en web.
4. Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad
5. Cumplimiento de los plazos establecidos en las convocatorias de becas de apoyo.
6. Participar de forma continuada en procesos de evaluación externa y mejora de la calidad de los servicios prestados.
7. Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando a los interesados en el plazo máximo de 72 horas.
8. Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.
9. Creación y actualización permanentemente los contenidos de la página web.
10. Publicar anualmente en la página web de la Unidad el grado de cumplimiento de los compromisos fijados en la carta de servicios.

II. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Informes, asesoramientos y trabajos	UTCE y Servicio de Mantenimiento, Equipo de Gobierno	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. Respuesta a la información y Asesoramiento requerido en un plazo máximo de 24 horas (laborables)	Porcentaje de respuestas emitidas en un plazo inferior a 24 horas laborables	Anual	80%	Responsable: Administradora UACM. Herramienta: Bases propias
Ejecución del presupuesto	Unidad Administrativa y Vicegerencia Económica	Ejecución de, al menos, el 95 % del presupuesto anual asignado a la Unidad Administrativa de Construcciones y Mantenimiento.	Porcentaje de ejecución	Anual	95%	Responsable: Administradora UACM. Herramienta: UXXI

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Información a la comunidad universitaria en asuntos de su competencia	Comunidad Universitaria	Información de toda actividad programada que pueda interferir en el desarrollo de la actividad de la comunidad universitaria, con una anticipación mínima de 7 días, mediante los canales habituales (correo electrónico y publicación en web)	Porcentaje de comunicaciones con una antelación de 7 o más días al comienzo de la actividad	Anual	90%	Responsable: Administradora UACM. Herramienta: Bases propias
Gestión de personal	Unidad Administrativa	Procurar la formación permanente del personal para mantener la cualificación profesional necesaria y promoción del personal adscrito a la Unidad, facilitando la realización de cursos al personal de la Unidad	Número de cursos realizados por el personal de la Unidad	Anual	3 cursos anuales	Responsable: Administradora UACM. Herramienta: People
Atención a los usuarios	Miembros de la comunidad universitaria	Atender el 100% de las quejas y sugerencias contestando en el plazo de 72 horas a los interesados	Revisión de los plazos de contestación	Anual	100%	Responsable: Administradora UACM. Herramienta: Heraldo y bases propias
Cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Comunidad Universitaria	Adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Número de quejas recibidas en relación a la adopción de las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento transversal del Sistema de Gestión Medioambiental.	Anual	Máximo de 12 quejas anuales	Responsable: Administradora UACM Herramienta: Heraldo y los distintos canales por los que pueden llegar las quejas
Atención a empresas externas con actividad en los Campus Universitarios	Empresas adjudicatarias de obras, servicios o suministros de la Universidad de Zaragoza	Resolver sus consultas sobre estado de contratación y facturación en un plazo máximo de 72 horas	Número de solicitudes de información	Anual	90%	Responsable: Administradora UACM Herramienta: nº de consultas recibidas por correo electrónico

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Relación con los diversos organismos oficiales (Gobierno de Aragón, Ayuntamientos de Zaragoza, Huesca y Teruel, Confederación Hidrográfica del Ebro)	Organismos colaboradores	Tramitación de la documentación requerida en el plazo de 1 semana	Porcentaje de trámites realizados en dicho plazo	Anual	80%	Responsable: Administradora UACM Herramienta: nº de trámites requeridos a través de las distintas herramientas (correo electrónico, impresos web, etc.)

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

El contenido de esta Carta de Servicios será comunicado:

- Publicación en la web de la Unidad.

2. Comunicación externa

El contenido de esta Carta de Servicios será comunicado:

- Publicación en BOUZ
- Publicación en la web de la Inspección General de Servicios.
- Comunicación a través de correo electrónico a los Centros y Servicios de la Universidad de Zaragoza

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 sus causas y las medidas adoptadas.

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

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

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

I. CARTA DE SERVICIOS DE UNIDAD DE CONTROL INTERNO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La aplicación de la autonomía universitaria derivada del art. 27.10 de la Constitución supone la capacidad de las universidades para elaborar sus propias normas y adoptar decisiones en los temas que les afecten sin estar sujetos a la intervención de otros entes, lo que se manifiesta entre otras en la autonomía financiera o de gestión y administración de sus recursos, estableciendo la Ley orgánica 11/1983, de Reforma Universitaria, en su art. 56 que: “las universidades asegurarán el control interno de sus gastos e inversiones mediante la aplicación de técnicas de auditoría por parte de la Intervención”. El desarrollo de este marco normativo implicó que la universidad pasase de ser un organismo autónomo dependiente del Ministerio de Educación y Ciencia a formar parte de la administración institucional y por tanto dejar de contar con una intervención delegada del ministerio.

Mediante el Real Decreto 1271/1985, el Gobierno aprobó los Estatutos de la Universidad de Zaragoza que en su art. 225 establecían que de acuerdo con el art. 56 de la LRU, se arbitrarían los medios necesarios para llevar a cabo auditorías internas. Por ello, a fines de 1987 se creó para ejercer estas funciones la Unidad de Control Interno, que se recoge en la primera RPT de personal funcionario de la UZ (BOE del 28/12/1990), donde constaban tanto el personal adscrito como las funciones de sus puestos de trabajo. En posteriores modificaciones de la RPT se adaptaron tanto el número de puestos como su contenido, pero siempre manteniendo su identidad y funciones básicas.

Actualmente se puede considerar a la Unidad de Control Interno como el órgano técnico de control de la gestión económico-financiero de la universidad que desarrolla su labor de acuerdo al plan anual de control interno aprobado por el Rector.

Mediante esta carta de servicios se pretende dar a conocer a la comunidad universitaria el catálogo de servicios de la unidad, los compromisos adquiridos para la mejora de su prestación y los mecanismos de colaboración y participación por parte de sus usuarios que contribuyan a su mejora.

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

Fines de la Unidad

-Colaborar con su actuación en el cumplimiento de la legalidad, contribuir a la eficacia y eficiencia de las actuaciones económico financieras y aportar un grado razonable de confiabilidad a la información financiera, intentando alcanzar la consecución, de forma directa o indirecta, de los siguientes Objetivos de Desarrollo sostenible:

-Educación de calidad, reflejada en la consecución del objetivo 4.5, que persigue asegurar el acceso igualitario a todos los niveles de la enseñanza, mediante la auditoría de las ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza.

-Producción y consumo responsables, objetivo 12.6, a través de la adopción de prácticas sostenibles y de la incorporación de información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes, por medio de su control en las áreas de competencia de la unidad.

-Consecución de los objetivos 16.5, reducción de la corrupción en todas sus formas y 16.6, creación de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, a través de la realización de las funciones de intervención, control financiero permanente y auditoría pública.

2.1. Misión

Contribuir al logro de los objetivos de la Universidad de Zaragoza:

-Aportando un grado de seguridad razonable en los actos que integran su gestión, incluida la de sus entes dependientes, mediante el ejercicio de la función interventora, el control financiero permanente y la auditoría.

-Asesorando para incrementar la eficacia y eficiencia en la utilización y destino de los recursos económico-financieros.

-Proponiendo recomendaciones que incrementen la transparencia y mejoren su rendición de cuentas a la sociedad.

2.2. Visión

La Unidad de Control Interno, formada por un equipo humano profesional, motivado y con altos valores éticos, pretende:

-Ser percibida por la comunidad universitaria como un órgano preventivo que busca mediante la mejora continua la eficiencia y la excelencia.

-Ser reconocida por los órganos de gobierno como una unidad cuya labor fundamental sea colaborar en la mejora de la gestión universitaria mediante la implantación integral de un sistema de control interno, elaborando un mapa de riesgos corporativos y sus tareas de control asociadas, contribuyendo así a extender la cultura de control a toda la organización.

2.3 Valores

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

CÓMO SOMOS

- Competencia profesional: Poseer conocimientos técnicos y capacidades actualizadas para el desarrollo de un servicio profesional, especializado y con compromiso de mejora continua, basado en estándares técnicos.
- Integridad: Identificada con rectitud, honradez, sinceridad y buena fe.

CÓMO TRABAJAMOS

- Independencia. Entendida como la libertad en la emisión de un juicio profesional no admitiéndose condicionantes internos o externos.

- Comportamiento profesional: Implica cumplir con las leyes, reglamentos, resoluciones, y demás normativa vigente, evitando cualquier acción que desacredite su actividad profesional.
- Objetividad: Actuar con imparcialidad y equidad en las relaciones y en la emisión de informes de control, absteniéndose de actuar si existe algún interés o relación que pueda sesgar o influir indebidamente en su juicio profesional.
- Confidencialidad: Obligación de guardar la confidencialidad y el secreto respecto a los asuntos que se conozcan por razón de su trabajo. La información solo podrá utilizarse para los fines del control y en su caso para la denuncia de hechos que puedan ser constitutivos de infracción administrativa, responsabilidad contable o de delito.
- Escepticismo profesional: Actitud que incluye una mente inquisitiva, una especial atención a las circunstancias que puedan ser indicativas de posibles incorrecciones debidas a errores o fraudes y una evaluación crítica de la idoneidad y suficiencia de las evidencias existentes.

CÓMO NOS RELACIONAMOS

- Cooperación: Con aquellos órganos, unidades administrativas y otras administraciones, necesarios para cumplir las metas y fines planteados.
- Respeto: Basando nuestras actuaciones en la amabilidad e igualdad de trato a todas las personas, el diálogo respetuoso y el compañerismo entre todos los miembros de la unidad.
- Responsabilidad social: Integrando en la gestión y actuación diaria las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales, así como los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Objetivos de esta carta

Esta carta de servicios se desarrolla como medio para mejorar la eficiencia organizativa, a través de los procedimientos de trabajo, y los compromisos e indicadores de calidad establecidos, con el fin de avanzar en una administración más eficaz, eficiente y participativa

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Unidad de Control Interno
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración de la carta, su gestión y seguimiento: Jaime Villares Martínez, Jefe de la Unidad de Control Interno.

4. Información de contacto

Dirección postal:

CAMPUS SAN FRANCISCO
Ed. Interfacultades
2ª planta
C/ Pedro Cerbuna, 12
50009 Zaragoza

Teléfono: 876553596

Correo electrónico: uci@unizar.es

Forma de acceso y medios de transporte:

Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, 53, Ci1, Ci2

Tranvía: parada en plaza San Francisco

Horario de atención al público: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes

Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

Se agrupan los servicios prestados en función de las distintas formas de control interno definidas por la normativa vigente:

a) Función interventora mediante fiscalización previa

La función interventora tiene por objeto controlar, antes de que sean aprobados, los actos que den lugar al reconocimiento de derechos o a la realización de gastos, así como los ingresos y pagos que de ellos se deriven, y la inversión o aplicación en general de los fondos públicos, con el fin de asegurar que su gestión se ajuste a las disposiciones aplicables en cada caso.

- **Contratos Administrativos:** La Universidad realiza expedientes de contratación para la adquisición de productos o servicios (contratos de obras, suministros y servicios) que superan unas determinadas cantidades y que se gestionan siguiendo los procedimientos de la Ley de Contratos del Sector Público, realizando los siguientes controles señalados por la Intervención General de la Administración del Estado (en adelante IGAE):

1. Participación en el órgano de asistencia técnica especializada (mesa de contratación).
2. Emisión de los informes preceptivos en las fases de preparación, adjudicación, formalización y ejecución de los expedientes de contratación, así como la comprobación de los documentos contables AD.
3. Fiscalización de documentos contables O, de reconocimiento de la obligación.
4. Asistencia a la recepción de suministros y obras.

- **Gastos Centralizados:** Son los realizados por las unidades de planificación que no tienen cuenta corriente de pagos y que se agrupan en el Programa de Gestión (Rectorado, Gerencia, Recursos Humanos, etc.), así como por otras unidades que realizan el pago de forma centralizada. Se realiza un control previo del gasto y del pago.
- **Expedientes de modificación presupuestaria:** Control previo sobre los tres tipos de expedientes de modificación (Incorporaciones de crédito, Transferencias de crédito y Ampliaciones de crédito), emitiendo los informes que correspondan de acuerdo al plan de actuación anual.
- **Mandamientos extrapresupuestarios:** Control previo del pago de retenciones judiciales, anticipos de nóminas e impuestos (IVA, IRPF), etc.
- **Devolución de Ingresos:** Se fiscaliza la procedencia de las Devoluciones de Ingreso.

b) Control financiero permanente a través de control posterior

Tiene por objeto comprobar de forma continuada que el funcionamiento, en el aspecto económico-financiero, se ajusta al ordenamiento jurídico y a los principios generales de buena gestión financiera, así como formular recomendaciones en los aspectos económico, financiero, patrimonial, presupuestario, contable, organizativo y procedimental y sobre los sistemas informáticos de gestión, para corregir las actuaciones que lo requieran, a fin de promover la mejora de las técnicas y procedimientos de gestión económico-financiera.

- **Nóminas de Personal:** Se realizan revisiones mensuales sobre la nómina de retribuciones del personal al servicio de la Universidad de Zaragoza con carácter posterior al pago, así como la comprobación del cuadro aritmético de la nómina mensual.
- **Gastos Descentralizados:** Son aquellos que se originan en las unidades de planificación que cuentan con un acuerdo de caja fija y pueden realizar pagos. El control se realiza aplicando técnicas de muestreo sobre los gastos y pagos realizados por las unidades descentralizadas a los que no se ha extendido la función interventora.
- **Caja de habilitación:** Control posterior de los pagos efectuados a través de la Caja de Tesorería (Habilitado) mediante la revisión de las cuentas justificativas de los anticipos solicitados y de los documentos justificativos soporte, aplicando técnicas de muestreo.
- **Ingresos:** Control de la fiabilidad de los derechos de contenido económico y de los ingresos cuya titularidad le corresponde a la Universidad, mediante técnicas de muestreo.

c) Auditorías

Tiene por objeto la verificación, realizada con posterioridad y efectuada de forma sistemática, de la actividad económico-financiera, mediante la aplicación de los procedimientos de revisión selectivos contenidos en las normas de auditoría e instrucciones que dicte la IGAE.

- **Estados Anuales de la Universidad de Zaragoza:** Se trata de verificar que la contabilidad en general y las cuentas anuales, estados y demás informes de gestión, en particular, expresan el resultado de la gestión realizada y su adecuada realidad patrimonial, de acuerdo con las normas y principios contables generalmente aceptados; para ello se emite un informe sobre dichos Estados Anuales de la Universidad.
- **Consortio Campus Iberus:** La Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público regula los consorcios, determinando el régimen de adscripción, así como el presupuestario, de contabilidad, control económico-financiero y patrimonial (art. 120 y 122). En aplicación de la misma se prevé la realización de una auditoría de cuentas de carácter bienal.

d) Informes y otras actuaciones

- **Informe sobre el Anteproyecto de Presupuesto:** Informe del Anteproyecto del Presupuesto para su posterior presentación al Consejo Social. Se trata de emitir una opinión sobre la razonabilidad de los gastos e ingresos presupuestados y su adecuación a la estructura presupuestaria.
- **Informe sobre Control de Ayudas y Becas al estudio y de servicios:** En aplicación del artículo 15.3 de la Normativa General de Becas y Ayudas al Estudio de la Universidad de Zaragoza, esta Unidad debe realizar un control sobre el cumplimiento de los requisitos establecidos para la concesión a los interesados de los diferentes tipos de ayudas y becas incluidos en esta Normativa. Se ha planificado una revisión trienal.
- **Informe sobre el cumplimiento de la normativa en materia de morosidad:** De acuerdo con el artículo 12.2 de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.
- **Colaborar** con las unidades de gestión para la implantación de las recomendaciones establecidas en los informes elaborados por esta Unidad.

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

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

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

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

La normativa de aplicación en materia de control interno es amplia y heterogénea, dado que la Universidad está sometida al principio de legalidad, por lo que debe tenerse en cuenta tanto legislación básica como normativa específica.

Con carácter específico, la norma que regula las funciones de fiscalización previa llevadas a cabo por la Unidad de Control Interno es la [Resolución de 9 de junio de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el procedimiento de formulación y subsanación de reparos en el control económico-financiero de la Universidad de Zaragoza.](#)

Con carácter general, se han de tener en cuenta:

Normativa estatal

- Normas reguladoras del control y auditoría, consultables en la web de la IGAE: www.igae.pap.hacienda.gob.es
- Normas reguladoras de gestión tributaria, económica y contable: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=33&modo=2¬a=0&tab=2
- Normas reguladoras de gestión tributaria: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=49&modo=2¬a=0&tab=2
- Normas de gestión administrativa: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=44&modo=2¬a=0&tab=2
- Normas de gestión de personal: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=3&modo=2¬a=0&tab=2
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=39&modo=2¬a=0&tab=2
- Normativa universitaria, de investigación, de personal docente e investigador y estudiantes: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=133_Codigo_de_Universidades&tipo=C&modo=2

Normativa autonómica

- En materia universitaria: <https://www.aragon.es/-/legislacion-1>
- Legislación básica laboral: <https://www.aragon.es/-/legislacion-basica-laboral>
- Gestión Tributaria: <https://www.aragon.es/-/normativa-tributaria-general>
- Investigación e innovación: <https://www.aragon.es/-/legislacion>

Normativa propia

- Normativa de Personal: <https://recursoshumanos.unizar.es/pagina-inicio/normativa-y-procedimientos-de-concursos-inicio>
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa de gestión económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de la unidad son internos, responsables de unidades de la universidad o gestores. Cuando surgen cuestiones que afectan a los asuntos en los que interviene esta unidad, las mismas pueden ser planteadas y resueltas a través de las siguientes herramientas o canales:

- a) Telefónicamente.
- b) Mediante el correo electrónico institucional, uci@unizar.es

c) Mediante reuniones presenciales o, a distancia, con los responsables de las unidades.

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

- Emitir los informes de expedientes de contratación en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- Realizar la recepción de suministros en el plazo máximo de 10 días.
- Realizar la fiscalización de los gastos centralizados en un plazo inferior a 10 días.
- Emitir los informes de mandamientos extrapresupuestarios en el plazo máximo de 3 días.
- Revisión de devoluciones de ingresos por muestreo de al menos el 70% del importe total.
- Realizar un informe bienal de gastos descentralizados mediante muestreo.
- Revisión todos los Derechos Reconocidos Netos (DRN) de importe ≥ 3.000 euros.
- Emitir informe bienal sobre los estados anuales del consorcio Campus Iberus.
- Entregar la Memoria Anual de la unidad antes del 30 de junio del año siguiente.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
a) Función interventora						
Emisión de los informes preceptivos de expedientes de contratación	Órganos de control externo/Institución universitaria/Licitadores	Emitir los informes en el plazo máximo de 3 días hábiles	% de informes emitidos en el plazo máximo de 3 días hábiles	Anual	80%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: PLYCA
Asistencia a la recepción de suministros de más de 50.000 euros y obras de más de 100.000 euros	Órganos de control externo/Institución universitaria/Licitadores	Realizar la recepción en el plazo de 10 días	% de recepciones realizadas en el plazo máximo de 10 días	Anual	80%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo
Gastos Centralizados (ADO y O)	Órganos de control externo/Institución universitaria/Proveedores y Acreedores	Realizar la fiscalización en un plazo inferior a 10 días	% de fiscalizaciones realizadas en el plazo máximo de 10 días	Anual	80%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Mandamientos extrapresupuestarios	Acreedores extrapresupuestarios	Emitir los informes en el plazo máximo de 3 días	% de informes emitidos en el plazo máximo de 3 días	Anual	80%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Base de Datos
Devolución de Ingresos	Solicitantes de la devolución	Revisión de devoluciones por muestreo de al menos el 70% del importe total.	Importe revisado	Anual	70%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Base de Datos
b) Control financiero permanente						
Gastos Descentralizados	Órganos de control externo/Institución universitaria	Realizar un informe bienal mediante muestreo	Informe si/no	Bienal	100%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo
Ingresos	Órganos de control externo/Institución universitaria	Revisión todos los Derechos Reconocidos Netos (DRN) de importe >=3.000 euros	Nº de ingresos >= 3000 euros	Anual	100%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo
c) Auditorías						
Consortio Campus Iberus:	Órganos de control externo/Institución universitaria/Resto de universidades del consorcio	Informe bienal sobre los estados anuales del consorcio Campus Iberus	Informe si/no	Bienal	100%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo
d) Informes y otras actuaciones:						
Memoria Anual de la unidad	Órganos de control externo/Institución universitaria	Entregar el informe antes del 30 de junio del año siguiente.	Informe si/no	Anual	100%	Responsable: Jefe de la UCI Herramienta: Hoja de cálculo

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- a) Publicación en la web de la Universidad

2. Comunicación externa

- a) Tríptico informativo
- b) Página web de la universidad

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

Tras la revisión anual de los indicadores propuestos, en el caso de incumplimiento de los estándares de calidad asumidos, se procederá a analizar la desviación observada, se estudiarán las posibles causas que la motivaron y se propondrán las mejoras oportunas o, en su caso, su mantenimiento o viabilidad. Esta revisión se realizará por el personal de la unidad que participa en esta carta.

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

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).
- Se contestarán en el plazo máximo que el procedimiento de reclamaciones y sugerencias contempla

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE 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).

La elaboración de esta carta de servicios fue 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 en el año 2014 y en este momento se ha procedido a su actualización de acuerdo con el Primer Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios iniciado en el año 2019

2. Objetivos y fines

2.1. Misión

La Sección de Grado y Máster es una unidad administrativa incluida en el Servicio de Planificación Académica de la Vicegerencia Académica, que tiene una dependencia funcional de los Vicerrectores con competencias en materia de estudiantes y de planes de estudio de Grado y Máster y da soporte a los centros universitarios y a las distintas comisiones en los procesos relacionados con este tipo de enseñanzas. Se supervisa y actualiza la oferta anual de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster.

La sección facilita información general a estudiantes y personas o entidades externas de la universidad y se resuelven solicitudes, 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, profesionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Sección de Grado y Máster se compromete a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Confidencialidad

- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los números: 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género y 17: Alianzas para lograr objetivos.
-

3. Datos identificativos de nuestra unidad

- a) Denominación completa: 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.
- b) Responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta: Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la sección.

4. Información de contacto

Dirección postal:

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, sicue@unizar.es

Nuestra Web:

<http://www.unizar.es/estudios>

<http://www.unizar.es/estudiantes>

Horario de atención al público:

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

Medios de transporte público:

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

Tranvía: Línea 1 Parada Pza. San Francisco

Autobuses: Líneas 24, 35, 38, 42, 53, Ci1 y Ci2.

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

No obstante, en los alrededores hay zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza"



5. Relación de servicios prestados

- **Planes** de estudio
 - Gestión en el ámbito competencial de la sección, de los planes de estudio de Grado y Máster.
 - Coordinación de la actualización de las guías docentes y del portal web de estudios con objeto de conformar la oferta anual de asignaturas.
 - Coordinación de la oferta de actividades universitarias culturales y complementarias en Grados ofertadas por la propia universidad o por las Instituciones con las que la Universidad haya establecido acuerdos y convenios de colaboración.
 - Coordinación de la oferta de asignaturas para el Programa de Estudiantes Visitantes para Grados y Másteres.
- 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 otras universidades españolas, difusión de la información, apoyo en la adjudicación de intercambios, publicación de los resultados, gestión de las renunciaciones, etc., llevando a cabo su 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 de estudiantes que están en posesión de un título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES.
- Tramitación de peticiones, reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes contra resoluciones de los centros relativos a reconocimiento de créditos, permanencia, revisión de calificaciones, anulación de matrícula, adelanto de convocatorias, etc.
- Asesoramiento, elaboración de informes y apoyo técnico a las autoridades académicas y a otros órganos de la UZ.
- Comunicar en el ámbito de sus competencias, los acuerdos adoptados por los siguientes órganos colegiados: Comisión de Permanencia, Comisión de Estudios de Grado y Comisión de Estudios de Posgrado a los interesados.
- Servir de apoyo a los centros universitarios y al PDI sobre interpretaciones de normativas y procesos académicos.
- Soporte del Anillo Digital Docente (ADD) a los estudiantes a través de AyudIca.
- Atención y asesoramiento sobre cuestiones concretas planteadas por los interesados o los derivados de la tramitación de procesos competencia de la Sección.
- Elaboración y difusión de datos estadísticos relacionados con las enseñanzas oficiales de Grado y Máster de la universidad.

6. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

Derechos conforme a los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

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

Además, se garantizarán los siguientes 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 utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico 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 originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, de que excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener copia autenticada de éste.

- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- 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.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal

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

Solamente se incluyen las principales normas. La normativa que no figura aquí sobre la temática de la Sección puede obtenerse en la página web:

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

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.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus posteriores modificaciones.
- 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.

Normativa autonómica

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

Normativa propia de la UZ

- 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.

Normativa propia de la UZ de carácter académico

Disponible en la web citada anteriormente.

8. Formas de participación de las personas usuarias

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:

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

9. Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ. Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años, salvo que se estime necesario actualizarla antes de dicho plazo.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones antes de que comience la 1ª fase de admisión
- Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la primera fase de admisión.
- Que toda la información de matrícula, impresos, etc., estén actualizados en la Web al menos 1 semana antes de que comience la matrícula de julio.
- Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general de SICUE
- Que las solicitudes de acceso a máster universitario por personas que estén en posesión de un título expedido por un país ajeno al EEES sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula.
- Resolver los recursos presentados por los estudiantes ante los órganos unipersonales y ante la CEG, CEP y en la Comisión de Permanencia, en el plazo que se establezca en la Ley 39/2015 en función de su tipología

2. Indicadores que permiten medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión de los planes de estudio de Grados y Másteres Universitarios, antes de que comience la 1ª fase de admisión.	Comunidad universitaria y la sociedad en general	Que la información básica de los planes de estudio figure en la Web de titulaciones antes de que comience la 1ª fase de admisión	Comparativa: Fecha de actualización de la Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienza la 1ª fase de admisión	Anualmente	Se considerará conseguido el objetivo si los planes de estudio están en la web 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramientas: Sigma, DOA y Drupal
Preparación de los procesos de admisión a Máster.	Estudiantes que vayan a formalizar admisión en máster y matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario. Secretarías de los centros como gestores del proceso.	Que toda la información de admisión a Máster Universitario esté actualizada en la web al menos 1 semana antes de que comience la primera fase de admisión.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la 1ª fase de admisión a máster	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramientas: Sigma, Drupal
Preparación de los procesos de matrícula en estudios de Grado y de Máster Universitario	Estudiantes que vayan a formalizar la 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 la matrícula de julio.	Comparativa: Fecha de actualización de la web Web [se pondrá fecha en la web] / Fecha comienzo admisión y matrícula	Anualmente	Se considerará que el indicador se ha cumplido si la información está actualizada 1 semana antes de que comience la matrícula de julio	Responsables: Jefe de la Sección / Jefe de Negociado Herramienta: Drupal

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
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 Univ. de destino	Cumplir el calendario que figure en la convocatoria general de SICUE	Nº de días de demora en la publicación de las Resoluciones y nº de días en tramitar las renunciaciones.	Anualmente Al finalizar la adjudicación de destinos (incluyendo las renunciaciones)	Se considerará que el indicador se ha cumplido si los listados se publican en las fechas previstas	Responsables: Jefe de la Sección / Jefe de Servicio Herramientas: Sigma, Her@ldo, Bases de datos internas, Drupal, Tablón oficial de anuncios
Tramitación y resolución de las solicitudes de Acceso a Máster Universitario con título extranjero no homologado expedido por un país ajeno al EEES.	Personas que desean cursar estudios de Máster Universitario y están en posesión de un título extranjero ajeno al EEES y que no está homologado Comisión de Estudios de Posgrado	Que las solicitudes sean estudiadas en la CEP y notificadas, antes de que finalice la matrícula	Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta.	Anualmente. Al finalizar la matrícula	Se considerará que el indicador se ha cumplido si todas las Resoluciones se han notificado antes de que finalice el periodo de matrícula	Responsables: Jefe de Sección / Jefe de Negociado Herramientas: Bases de datos internas, Her@ldo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Resolución de reclamaciones y recursos presentados por los estudiantes	Estudiantes de Grado y Máster de la UZ	Resolver los recursos presentados por los estudiantes, ante los órganos unipersonales y ante la CEG, CEP y la Comisión de Permanencia, en el plazo que se establezca en la Ley 39/2015 en función de su tipología.	Nº de recursos respondidos en el plazo comprometido Nº de recursos respondidos en un plazo superior. Nº de días en tramitar las resoluciones desde la fecha de la firma del acta	Anualmente. A la vez que se elaboran los datos para la Memoria Académica	Se considerará que el indicador se ha obtenido si el 50 % de los recursos se resuelvan en un plazo inferior en 2 días al máximo legal."	Responsables: Jefe de Sección / Jefe de Negociado Herramientas: Bases de datos internas y Her@ldo

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios de ubicará en el sitio web de la Sección de Grado y Máster y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico institucional de la sección, un enlace a la carta de servicios.

2. Comunicación externa

La carta de servicios de ubicará en el sitio web de la Sección de Grado y Máster y en aquellos otros lugares que se determine desde la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de la cuenta oficial de correo electrónico de la Sección de Grado y Máster, un enlace a la carta de servicios.

Adicionalmente, si se considera oportuno, podrían elaborarse unos trípticos según el estándar existente que podría hacerse llegar a los centros universitarios, principalmente, así como publicarla en el BOUZ

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

Tras la revisión anual de la carta de servicios y elaboración del informe de seguimiento de la misma, se extraerán de la carta los compromisos que no hayan sido cumplidos y serán objeto de un estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

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

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

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

Las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los servicios prestados serán respondidas por el cauce establecido en el plazo máximo de 20 días naturales.

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 la siguiente cuenta: grado.master@unizar.es

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE RESIDENCIA UNIVERSITARIA DE JACA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Carta de Servicios de la Residencia Universitaria de Jaca de la Universidad de Zaragoza tiene como finalidad facilitar a todos los usuarios la información relativa a los servicios que presta, sus compromisos de calidad, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Residencia Universitaria a las personas usuarias de esta. Se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

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

2.1. Misión

La Residencia Universitaria de Jaca tiene como misión prestar el servicio de alojamiento, principalmente a la comunidad universitaria, pero también a otras universidades y centros relacionados con la docencia y la investigación. Asimismo, es la Sede de los Cursos de Verano, de Invierno y Cursos de Español para Extranjeros, que se celebran a lo largo de los meses de verano e invierno. Facilita el alojamiento y todas las instalaciones a los participantes en Congresos, Reuniones y Encuentros que se suceden a lo largo del año. Forma parte de la oferta hotelera de la ciudad de Jaca, ya que durante la temporada de invierno, se convierte en privilegiado punto de partida para la práctica de los deportes de nieve.

2.2. Visión

La Residencia Universitaria de Jaca persigue constituirse en un Centro de referencia para la propia Universidad de Zaragoza y para otras Instituciones, facilitando para ello a Universidades, Entidades y público en general, actuaciones y prestaciones de calidad en todos sus servicios.

2.3 Valores

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

- Calidad en la gestión
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Impulsar las transformaciones necesarias para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular:
 - Realizando una gestión sostenible del material para reducir, reutilizar y reciclar papel, plásticos, etc.
 - Ahorrando y controlando el uso de energías y de agua.
 - Haciendo un uso adecuado y responsable de las instalaciones

- Reutilizando las plantas en los jardines de la Residencia, controlando el agua y los sistemas de riego
- Trabajando en favor de la igualdad de género y la eliminación de cualquier forma de violencia o discriminación

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

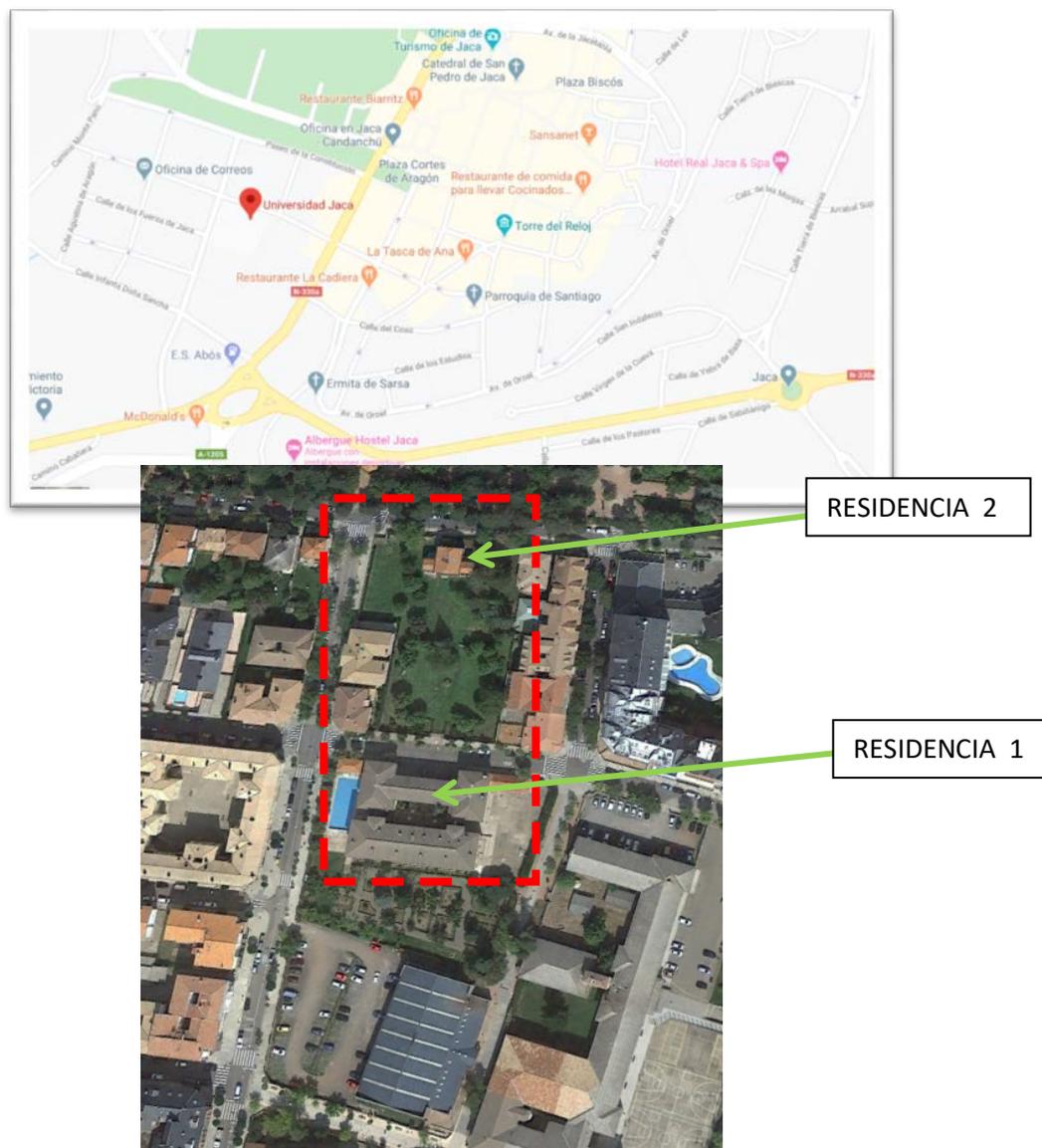
- a) Denominación completa: Residencia Universitaria de Jaca
- b) Responsable del servicio y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios: María Pilar Lacámara Bescós, Administradora de la Residencia Universitaria de Jaca

4. Información de contacto

- a) **Dirección postal:** C/ Universidad nº 3, 22700 - JACA (HUESCA)
- b) **Teléfono Recepción:** +34 974 360196
- c) **Correo electrónico:** resijaca@unizar.es
- d) **Página web:** <https://resijaca.unizar.es>
- e) **Forma de acceso y medios de transporte:**
 - Coche: Jaca-Huesca-Zaragoza (N-330)
Jaca-Pamplona (N-240)
 - Autobús: www.alosa.es Zaragoza-Huesca-Jaca y Jaca-Huesca-Zaragoza
 - Tren: www.renfe.es Zaragoza-Huesca-Jaca-Canfranc y Canfranc -Jaca-Huesca-Zaragoza
 - Avión: Zaragoza (ZAZ), Huesca (HSK), Pamplona (PNA), PAU (PUF)
- f) **Atención al público:**

De lunes a viernes de 9:30h a 14:30h, en recepción y en el teléfono +34 974 360 196 (todo el año) o a través de nuestro correo electrónico resijaca@unizar.es

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

A la Residencia le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Servicio de alojamiento (reserva de habitaciones). Información y atención al usuario.
2. Ejecutar Servicio de restauración de las personas usuarias (desayuno, almuerzo y cena).
3. Gestión de espacios, materiales de apoyo y de las instalaciones en general para el desarrollo de todas las actividades formativas, culturales y sociales que se soliciten.
4. Servicio de recepción 24 horas en fechas de apertura.
5. Servicio de vigilancia nocturna en fechas de apertura.

6. Internet gratuito con conexión inalámbrica en todo el edificio.
7. Zonas de recreo, jardines y piscina.
8. Máquinas expendedoras de bebidas.

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

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

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

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Directiva (UE) 2016/680.
- 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.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común.
- 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.

Otras normas:

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

Puede consultar la normativa completa y actualizada en los siguientes servidores:

- **Normativa económica**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **Presupuesto de la Universidad de Zaragoza** <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **Normativa sobre recursos humanos, PAS:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- **Normativa académica** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios tienen reconocido su derecho a formular valoraciones, sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados. Pueden contribuir con sus sugerencias y comentarios a la mejora continua de los servicios, tanto de forma verbal como escrita, bien a través del correo electrónico que figura en la presente Carta de Servicios, como por vía telefónica y, por supuesto, utilizando la vía de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza, en la página web (<https://sede.unizar.es>) indicando siempre los siguientes datos: Nombre, apellidos, dirección postal, teléfono o e-mail de contacto y firma.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Residencia, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Tramitar las solicitudes de alojamiento respondiendo a las solicitudes de reserva en un plazo no superior a 24 horas
- Atender las necesidades de los usuarios para la realización de actividades de carácter académico, cultural, social y eventos diversos.
- Facilitar el montaje y mantenimiento del material audiovisual en salas de trabajo. Atención y apoyo a los usuarios sobre el funcionamiento de medios audiovisuales
- Informar de las instalaciones y de su funcionamiento vía telefónica, por correo electrónico y presencialmente siempre que se solicite.

- Facilitar la información, clara y precisa, necesaria vía telefónica, correo electrónico, del procedimiento a seguir para la reserva de alojamiento y del uso de las instalaciones.
- Mantener actualizada la información existente en la página web de la Residencia.
- Atender, desde la Recepción de la Residencia, las reservas de alojamiento, las incidencias en las instalaciones y gestionar las soluciones con el servicio de Mantenimiento correspondiente.
- Realizar el servicio diario de limpieza de habitaciones. En todos los casos, limpieza diaria de zonas comunes.
- Tramitar las facturas e informes necesarios y correspondientes a la Gestión Económica.
- Contestación a las reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días desde su recepción.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

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

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
ALOJAMIENTO: Tramitación reservas de alojamiento	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Tramitar las solicitudes de alojamiento respondiendo a las solicitudes de reserva en un plazo no superior a 24 horas	Porcentaje de solicitudes de reserva tramitadas en menos de 24 h. respecto al total	Anual	95%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel
Gestión de espacios y equipamiento. Reservas y optimización de los recursos para reuniones, congresos, para el estudio y la investigación.	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Atender las necesidades de los usuarios para la realización de actividades de carácter académico, cultural, social y eventos diversos.	Porcentaje de peticiones atendidas respecto a las solicitadas	Anual	95%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
		Montaje y mantenimiento del material audiovisual en salas de trabajo. Atención y apoyo a los usuarios sobre el funcionamiento de medios audiovisuales	Porcentaje de incidencias y peticiones de apoyo atendidas	Anual	100%	Responsable: Recepcionista Hoja Excel
Información y visita de las instalaciones de la Residencia	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Informar de las instalaciones y de su funcionamiento vía telefónica, por correo electrónico y presencialmente siempre que se solicite	Satisfacción con la visita	Anual	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Recepcionista Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Información del procedimiento de reserva del alojamiento y del uso de las instalaciones	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Facilitar la información, clara y precisa, necesaria vía telefónica, correo electrónico, del procedimiento a seguir para la reserva de alojamiento y del uso de las instalaciones	Satisfacción con la información	Anual	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Recepcionista Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Actualización de la página web de la Residencia	Comunidad Universitaria y Sociedad	Actualizar la información existente	Número de documentos actualizados	Anual	Revisión y actualización anual	Responsable: Recepcionista
Servicio de Recepción	Residentes	Tramitar las reservas de las instalaciones y de alojamiento.	Número de reservas tramitadas.	Trimestral	1 Revisión trimestral	Responsable: Recepcionista Programa Fortune Hoja Excel

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Limpieza de las habitaciones y las instalaciones	Residentes	Servicio diario de limpieza de habitaciones. En todos los casos limpieza diaria de zonas comunes.	Satisfacción con la limpieza de la Residencia	Trimestral	Nivel de satisfacción, 3 sobre 5 en encuesta de satisfacción	Responsable: Administrador/a Según encuestas de satisfacción a los usuarios.
Entrega de factura y documentación solicitada	Residentes	Realización de informes y facturas	Porcentaje de facturas y documentos emitidos	Anual	100%	Responsable: Administrador/a Programa Fortune
Reclamaciones, sugerencias y cumplimiento de compromisos	Residentes	Contestación a las reclamaciones y sugerencias en el plazo de 5 días desde su recepción	Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas en plazo	Semestral	50%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel
Mantenimiento y conservación de edificios	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Realización de partes de mantenimiento a través del programa GIM WEB en el mismo momento de la notificación.	Porcentaje de partes realizados en el momento de la notificación	Mensual	100%	Responsable: Oficial de Mantenimiento y conservación GIM
Servicios relacionados con la seguridad	Comunidad Universitaria y otras procedencias	Revisión de materiales contra incendios y notificación de incidencias al Servicio de Seguridad de la Universidad	Número de revisiones realizadas	Trimestral	1 revisión trimestral	Responsable: Oficial de Mantenimiento y conservación Hoja Excel
		Programar y llevar a cabo simulacro de incendio con evacuación completa del edificio	Análisis de los informes emitidos por la UPRL, sobre simulacros y evacuación.	Curso Académico	1 simulacro anual	Responsable: Oficial de Mantenimiento y conservación

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Tramitación administrativa	Profesores y alumnos de Cursos. Participantes en Congresos, Seminarios, Reuniones Intercambio de Vacaciones	Facilitar las solicitudes de alojamiento y estancia en colaboración con Directores de Cursos, Congresos, Organizadores de reuniones. Intercambio	Porcentaje de solicitudes atendidas	Anual	90%	Responsable: Administrador/a Hoja Excel Fortune
Gestión Económica: Tramitación y Pago de facturación (pago descentralizado)	Proveedores	Realizar el pago de los bienes adquiridos o servicios solicitados, a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura en un plazo de un mes siempre que exista disponibilidad presupuestaria y no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas pagadas en plazo (MES)	Mensual	90%	Responsable: Administrador/a Programa de Gestión Econica

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se trata de dar a conocer la carta de servicios de la Residencia Universitaria de Jaca a todos aquellos usuarios que demanden información.

1. Comunicación interna

Se difunde tanto a los Residentes como al personal adscrito de la Residencia mediante tablón de anuncios, correo e-mail, Web, según se considere lo más adecuado en cada caso.

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 Residencia.

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

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

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

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

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

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

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

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

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: http://www.unizar.es/defensor_universitario/
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección electrónica institucional de que dispone la unidad: resijaca@unizar.es

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

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE 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).

La elaboración de esta carta de servicios fue 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 en el año 2014 y en este momento se ha procedido a su actualización de acuerdo con el Primer Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios iniciado en el año 2019.

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, que tiene una 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 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, profesionalidad, transparencia, eficacia y eficiencia para prestar el mejor servicio al administrado de modo que quede satisfecho del servicio recibido.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, la Sección de Formación Permanente y Títulos se compromete a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Confidencialidad
- Transparencia

- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los números: 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género y 17: Alianzas para lograr objetivos.

3. Datos identificativos de nuestra unidad

- a) Denominación completa: Sección de Formación Permanente y Títulos.
Se encuentra incluida en el Servicio de Planificación Académica, el cual a su vez está adscrito a la Vicegerencia Académica.
- b) Responsable de la elaboración y seguimiento de la carta: Jefa del Servicio de Planificación Académica. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal de la sección.

4. Información de contacto

Dirección postal:

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: eeppyt@unizar.es, titulos@unizar.es

Nuestra Web:

<http://academico.unizar.es/formacion-permanente/epropios>



<http://academico.unizar.es/titulos/presentacion>

Horario de atención al público:

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

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, 38, 42, 53, Ci1 y Ci2.

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

No obstante, en los alrededores hay zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza"

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.
- **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 quedada inscrita en la sección especial del Registro Nacional de Titulados Universitarios Oficiales.
- **Compulsas y copias auténticas electrónicas de Títulos de la Universidad de Zaragoza:** Compulsas y expedición de copias auténticas electrónicas de títulos oficiales y títulos 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 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.
- Elaboración y difusión de **datos estadísticos** relacionados con los procesos Estudios Propios y Títulos oficiales y propios.
- **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 de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

Derechos conforme a los artículos 13 y 53 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

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

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

Además, se garantizarán los siguientes 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 utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico 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 originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, de que excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener copia autenticada de éste.
- A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.
- 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.

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

Solamente se incluyen las principales normas reguladoras. Las normativas complementarias se encuentran disponibles en nuestra web:

Estudios propios:

<http://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>

Títulos:

<http://academico.unizar.es/titulos/presentacion>

Grado y Máster:

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE de 2 de octubre de 2015)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE de 2 de octubre de 2015)
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3 de septiembre de 2005)
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, General de Protección de datos

Normativa de enseñanzas universitarias

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE 10 de febrero)

Normativa propia de la Universidad de Zaragoza

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Acuerdo de 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.

8. Formas de participación de las personas usuarias

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, sugerencias y felicitaciones de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

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

9 Fecha de entrada en vigor

La presente carta de servicios surtirá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ. Esta carta de servicios tendrá una vigencia de dos años, salvo que se estime necesario actualizarla antes de dicho plazo.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Revisión de las propuestas de estudios propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- Revisión de las propuestas de cursos y seminarios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias
- Entregar el título oficial /propio, a los egresados en el plazo máximo de 6 /4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.
- Entregar los SET de Grado a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.
- Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables, desde la confirmación por el MEC.
- Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la credencial de declaración de equivalencia del nivel académica de doctor, tras la comunicación de la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios
- Realizar el 100 % de las compulsas y copias electrónicas, en el momento en que se solicitan
- Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que el proceso de admisión y matrícula

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Tramitación de las propuestas de Estudios Propios	Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer Estudios Propios	Revisión de las propuestas de estudios propios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	Nº de estudios revisados y validados Para cada estudio: comparar fechas	Anualmente	Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos.	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramienta: hoja de cálculo interna
Tramitación de las propuestas de Cursos y Seminarios	Centros universitarios, Departamentos y otros órganos con capacidad para proponer cursos y seminarios	Revisión de las propuestas de cursos y seminarios en el plazo máximo de 5 días laborables, desde que se solicita validación o se comunican incidencias	Nº de cursos y seminarios revisados Para cada curso/seminario: comparar fechas	Anualmente	Se considerará cumplido el compromiso si se revisa en el plazo establecido el 95% de los estudios recibidos.	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramienta: hoja de cálculo interna

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Tramitar la expedición de los títulos oficiales, títulos propios, del Suplemento Europeo al Título y los certificados sustitutorios de los títulos.	Alumnos de la UZ que hayan concluido los estudios oficiales y cuyo expediente académico se encuentre en disposición de obtener el título y no tengan pagos pendientes.	Entregar el título oficial /propio , a los egresados en el plazo máximo de 6 /4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.	% de títulos revisados y entregados en el plazo establecido.	Cada vez que se remitan títulos a los centros	Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95 % de los títulos se entregan en el plazo establecido	Responsables: Jefe de Sección Jefe de Negociado Herramienta: Sigma
		Entregar los SET a los alumnos, en el plazo máximo de 4 meses desde la recepción de la solicitud en la Sección, salvo circunstancias imprevistas.	% de SET revisados y entregados en el plazo establecido.		Se considerará conseguido el estándar de calidad si el 95% de los SET se entregan en el plazo establecido	Responsables: Jefe de Sección Jefe Negociado Herramienta: Sigma
		Remisión de las certificaciones supletorias del título en el plazo máximo de 4 días laborables desde la confirmación del MEC	% de certificaciones supletorias son entregados en el plazo establecido		Se considerará conseguido si el 100% de las Certificaciones supletorias se entreguen en el plazo establecido.	Responsables: Jefe de Sección Jefe Negociado Herramienta: Hoja de cálculo interna
Expedición de la credencial de la declaración de equivalencia al nivel académico de doctor	Personas que están en posesión de un título de doctor expedido por un país extranjero.	Entregar a la Escuela de Doctorado en el plazo máximo de 4 días laborables la credencial de declaración de equivalencia al nivel académico de doctor, tras la comunicación de la asignación del número asignado por el Registro Nacional de Titulados Universitarios	Cumplimiento del plazo	Anualmente	Se considerará cumplido el compromiso si se entregan en la Escuela de Doctorado al menos el 95% en el plazo establecido.	Responsables: Jefe de Sección Jefe Negociado Herramienta: Hoja de cálculo interna

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Compulsas de Títulos y copias auténticas electrónicas 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 y las copias electrónicas en el momento en que se solicitan	Cumplimiento del plazo	Anualmente	Se considerará cumplido el compromiso si el 100% se efectúan en el momento.	Responsable: Personal de la Sección Herramienta: Liquidaciones económicas
Divulgar la información a través de la Web de la unidad	Comunidad universitaria y el público en general	Actualizar la Web al menos con una antelación de 1 semana antes de que comience el proceso de admisión y matrícula	Comparativa: Fecha actualización de la Web/Fecha comienzo admisión general UZ [Al actualizar la Web se pondrá: Última actualización dd-mm-aaaa]	Anualmente	Se considerará superado el estándar de calidad si la demora en la actualización no ha sido superior a 48 horas Que no haya enlaces rotos o información obsoleta.	Responsables: Jefe de Sección Jefes de Negociado Herramienta: Drupal

III - MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Comunicación interna

La carta de servicios se ubicará en el sitio Web de la Sección y en aquellos otros que determine la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de las cuentas oficiales de correo electrónico de la sección, un enlace a la carta de servicios.

2. Comunicación externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio Web de la Sección y en aquellos otros que determine la Inspección General de Servicios.

Igualmente podría ponerse en el pie de firma de las cuentas oficiales de correo electrónico de la sección, un enlace a la carta de servicios.

Adicionalmente, si se considera oportuno, podrían elaborarse unos trípticos según el estándar existente que podría hacerse llegar a los centros universitarios, principalmente, así como publicarla en el BOUZ.

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

Tras la revisión anual de la carta de servicios y elaboración del informe de seguimiento de la misma, se extraerán de la carta los compromisos que no hayan sido cumplidos y serán objeto de estudio detallado para determinar las revisiones que deban llevarse a cabo.

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

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

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

Las quejas, sugerencias y reclamaciones recibidas sobre los servicios prestados serán respondidas por el cauce establecido en el plazo máximo de 20 días naturales.

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 eeppyt@unizar.es

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE PRÁCTICA ODONTOLÓGICAS

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Servicio de Prácticas Odontológicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (SPO de la FCSD) es un Servicio de la Universidad de Zaragoza (UZ) que nace con la vocación de servir a la docencia y a la investigación, mediante la realización de prácticas clínicas, de los estudiantes de los últimos cursos del Grado en Odontología, en un medio ambiente lo más similar posible al profesional con el que se encontrarán cuando ejerzan su profesión, bajo la estricta supervisión del personal docente y siguiendo precisos protocolos de actuación sin olvidar la atención, la calidad y las garantías de higiene y confidencialidad.

Este servicio, que no tiene ánimo de lucro, atiende a cualquier persona de cualquier edad que lo solicite, procediendo a estudiar los síntomas de cada paciente, en una primera visita gratuita, y estableciendo, en su caso, el plan de tratamiento que mejor se ajuste a sus necesidades, aplicándose los precios públicos aprobados por la Universidad de Zaragoza.

Esta Carta de Servicios se ocupa tanto de la asistencia buco-dental que ofrece el Servicio de Prácticas Odontológicas, bajo la dirección del Responsable del Servicio de Prácticas Odontológicas, como de aquellos servicios que posibilitan esta asistencia: servicio de prácticas clínicas, recepción y administración, laboratorios dentales y biomédicos y conserjería, y cuya responsabilidad corresponde a la Administradora de la Facultad de Ciencias de la Salud y el Deporte de Huesca.

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

2.1. Misión

Los servicios de que dispone el SPO de la FCSD tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, a través de los procesos académicos, administrativos y de servicios, atender e informar a nuestros usuarios y facilitar su relación con el Centro.

2.2. Visión

Prestar unos servicios de calidad, por un personal cualificado y motivado, y basados en la mejora continua de sus procesos.

2.3 Valores

Los fines del SPO de la FCSD son 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 calidad en la gestión, confidencialidad, eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

Con la publicación de esta Carta de servicios queremos alcanzar los siguientes los objetivos:

- Dar a conocer, y acercar a los usuarios y a la sociedad en general, los servicios que se prestan en el SPO de la FCSD.
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario.
- Hacer visibles nuestros compromisos de calidad y mejora continua.
- Establecer mecanismos de participación activa.

- Contribuir a lograr los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030



- Lograr el acceso a los servicios de salud (asistencia buco-dental) asequibles y de calidad para todos. (3.8)
- Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad. (4)
- Promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores. (8.8)
- Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición (10.2)
- Lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos. (12.4)
- Reducir la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. (12.5)
- Crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas (16.6)
- Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo vínculos (17.17)
-

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Servicio de Prácticas Odontológicas de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
- La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, Ana Delia Jáuregui Calvo y del Grupo de Trabajo constituido con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios

4. Información de contacto

- Dirección postal:

Servicio de Prácticas Odontológicas
 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
 c/ Velódromo, s/n, 22006- Huesca

- Teléfonos y Correos electrónicos:

ÁREA	Teléfono	Correo electrónico
Administradora	974 239 394	admcsdh@unizar.es
Conserjería	974 292 788	confacuh@unizar.es
Recepción y Administración del Servicio de Prácticas Odontológicas	974 292 787	clodont@unizar.es
Laboratorios Dentales	974 292 786	lbidental@unizar.es
Laboratorios Biomédicos	974 292 760	labiohue@unizar.es

c) Página web:

<https://fccsyd.unizar.es/odontologia/grado-odontologia>

http://www.unizar.es/servicio_odontologia/index.html

d) Forma de acceso y medios de transporte:

➤ **Acceso en Autobus:**

Mediante autobús urbano líneas Circular 1, 2, 3 parada Hospital Provincial.

<http://huesca.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>

➤ **Acceso en coche:** Desde el centro de Huesca, por el paseo Lucas Mallada hasta la calle velódromo s/n

➤ **Acceso en Bicicleta:** a través de la red de carril bici de la ciudad de Huesca

➤ ***Información adicional de cómo llegar a Huesca:***

En Tren y Autobús: La Estación Intermodal de Huesca, es punto de origen y destino de los trenes y líneas de autobuses regulares que parten y llegan a la ciudad. Por ferrocarril la estación tiene conexión directa con Zaragoza, Canfranc, Valencia y Madrid.

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

A Huesca llegan autobuses directos de las estaciones de Barcelona y Zaragoza. Existen conexiones también desde la Estación Intermodal con casi la totalidad de los municipios de la provincia.

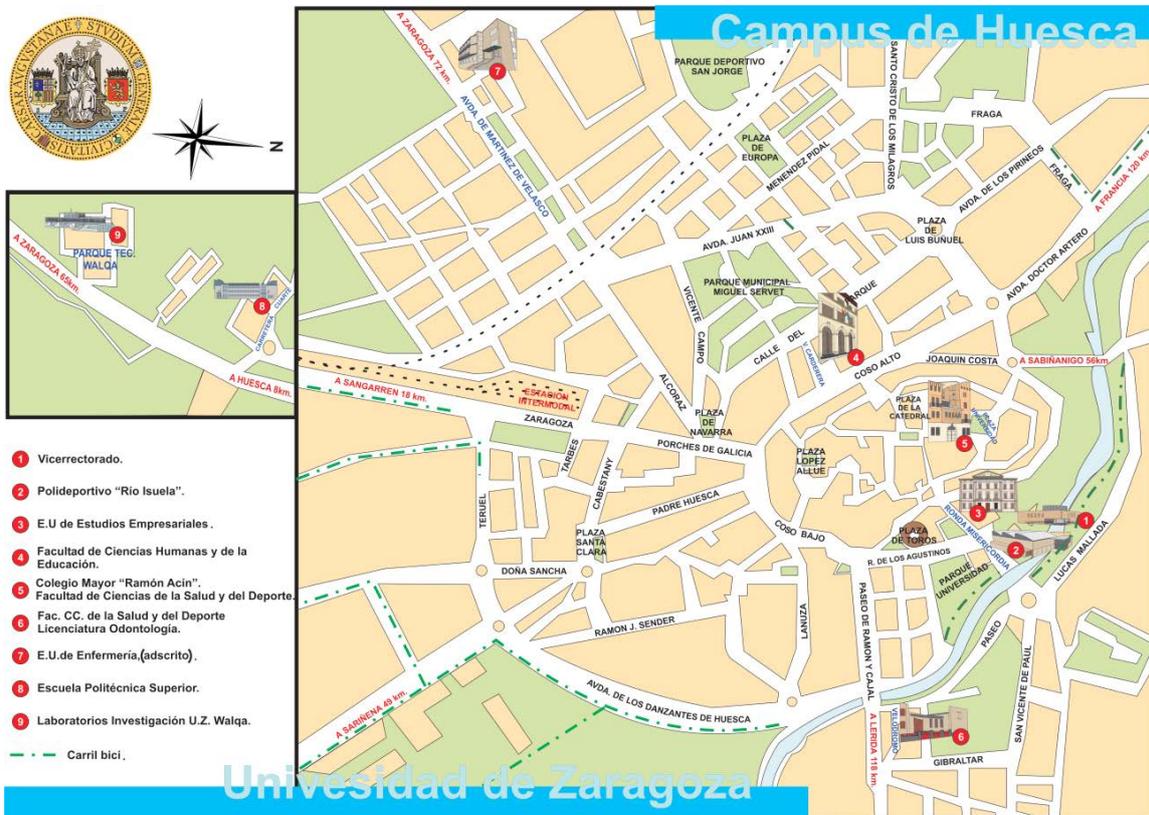
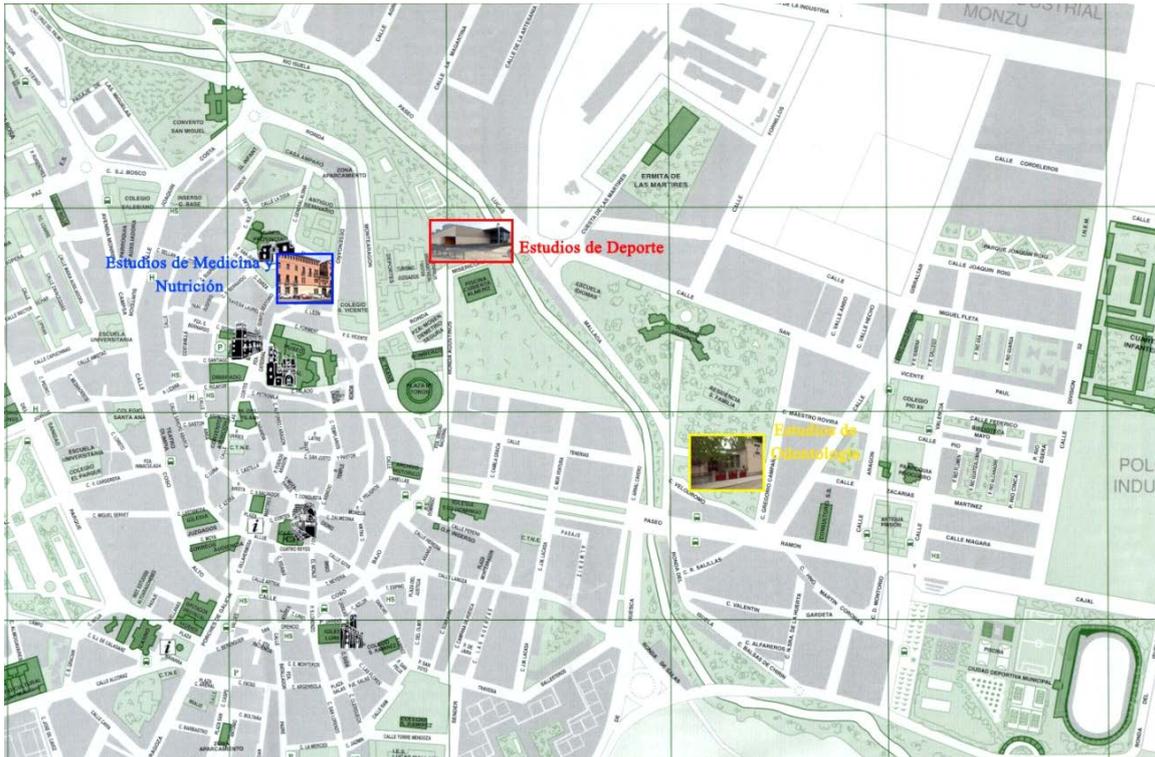
<http://aragon.avanzagrupo.com/es/>

En coche: Enlaza con Zaragoza por la A-23 (salida Huesca Norte), por la N-240 con Lleida, y por la A-132 con Pamplona.

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

	Periodo lectivo Lunes a viernes	Pº lectivo sin docencia Lunes a viernes	Pº no lectivo Lunes a viernes
Apertura de edificios	7:45 a 21:30 h.	7:45 a 21:30 h.	8:00 a 14:00 h.
Conserjería, atención al público	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 14:00 h.
Recepción y Administración	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.
Sº Prácticas Clínicas	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.
Laboratorios	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:00 h.	8:00 a 14:00 h.

g) Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados

- **Prácticas clínicas (asistencia buco-dental a usuarios).** Este servicio de prácticas ofrece su servicio en las siguientes especialidades odontológicas: odontología preventiva, odontología conservadora, odontopediatría, periodoncia, radiología, prótesis y odontología en pacientes con necesidades especiales.
- **Recepción de pacientes y administración:** se encarga de la gestión de las citas y recepción de los pacientes, así como de las urgencias, además ofrece información básica acerca de los servicios que se prestan, o de establecer cualquier comunicación necesaria con ellos. También se ocupa de la gestión, control y custodia de la documentación generada (historias clínicas, consentimientos informados, solicitud documentos...) poniéndola a disposición de estudiantes, profesores o pacientes, cuando sea necesario.
- **Almacenamiento de productos sanitarios.** El centro dispone de una zona destinada al almacenamiento de los productos sanitarios, medicamentos y anestésicos que reúne las condiciones ambientales recomendadas.
- **Entrega de Material e Instrumental Odontológico.** Su misión es la de preparar y revisar el equipamiento e instrumental necesario y suministrarlo a estudiantes y profesores para la realización de las prácticas. Además, tramita los trabajos protésicos que se realizan en los laboratorios protésicos que trabajan para la Facultad.
- **Servicio de Radiología.** Se ocupa de la preparación y mantenimiento de los equipos de rayos X, así como ofrecer el soporte necesario en la preparación de pacientes y en la realización de radiografías. Asimismo, la gestión y archivo de las radiografías de los pacientes.
- **Servicio desinfección y esterilización:** realización de los procesos de limpieza, desinfección y esterilización del instrumental odontológico según protocolos establecidos.
- **Mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipos.** Mantenimiento y controles de verificación para el óptimo funcionamiento de las diferentes instalaciones y equipos, conforme los protocolos establecidos, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones.
- **Servicios relacionados con la seguridad y salud.** Gestión de residuos sanitarios y peligrosos, conforme la legislación vigente mediante protocolo específico de manipulación, gestión y almacenamiento, si procede, de sustancias tóxicas y peligrosas; seguridad para las personas con planes de seguridad radiológica, medidas de prevención de riesgos laborales

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

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

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

- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los citados, el Servicio reconoce a sus usuarios el derecho a la devolución del 100% del coste del tratamiento odontológico en caso de:

1. Error en la planificación del tratamiento
2. Error en la temporalización del tratamiento
3. Modificación del plan de tratamiento.

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

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

o **NORMATIVA ECONÓMICA:** sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

o **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA:**

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

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

o **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>

o **NORMATIVA ACADEMICA:** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

o **NORMATIVA PROPIA DEL SPO DE LA FCSD:**

https://fccsyd.unizar.es/sites/fccsyd.unizar.es/files/users/Documentacion/Titulaciones/Odontologia/reglamento_servicio_practicas_odontologicas.pdf

o **NORMATIVA SANITARIA:**

Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

<https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/14/41/con>

Real-Decreto 601/2019 de 18 de octubre sobre justificación y uso de radiaciones ionizantes para la protección radiológica de las personas con ocasión de exposiciones médicas.

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/10/18/601>

8. Formas de participación del usuario

El SPO de la FCSD fomenta la comunicación con los usuarios para recabar información sobre la valoración de los servicios que presta.

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>

- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>. (Disponible formulario en papel en la recepción del SPO)

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 SPO identifica los siguientes factores como clave para el compromiso de calidad:

- Preparación, entrega, limpieza y custodia del instrumental odontológico y de la documentación solicitada por los alumnos y profesores para la realización de las prácticas.
- Gestión de las consultas, solicitudes, facturas, historias y devoluciones a los pacientes atendidos en el servicio.
- Mantenimiento y revisiones de los equipos, para asegurar las condiciones óptimas de uso.

Y establece los siguientes compromisos concretos:

- Satisfacción de nuestros pacientes.
- Entrega del instrumental odontológico prestado a los estudiantes al comienzo de cada práctica
- Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días
- Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación
- Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del contestador/ email automático en el plazo de 24 Horas
- Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días
- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 3 días siguientes a su solicitud
- Realizar el pago por servicios prestados o adquisición de bienes en el plazo de un mes desde fecha registro de las correspondientes facturas, según normativa vigente, (siempre que exista disponibilidad presupuestaria)
- Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios relacionados con las prácticas clínicas	Pacientes	Satisfacción	Encuesta de Satisfacción	Semestral. Encuesta de Caritas mediante Heraldo	>= 3,5	ADMINISTRACIÓN
	Estudiantes	Entrega del instrumental odontológico esterilizado a los estudiantes al comienzo de cada práctica	Porcentaje material entregado a los alumnos antes de la práctica de la mañana y de la tarde	Diaria Libro de Registro	95%	ESTERILIZACIÓN
	Estudiantes	Entrega de fotografías grabadas en el plazo de siete días	Porcentaje de fotografías entregadas en el plazo fijado	Semanal. Libro de Registro	95%	ALMACÉN
Servicios relacionados con las prácticas de laboratorio	Estudiantes PDI	Preparación del material solicitado por el profesor para la realización de la práctica con diez minutos de antelación	Porcentaje de las prácticas preparadas	Semanal. Libro de Registro	95%	LABORATORIOS
Recepción y administración	Usuarios externos	Contestar a las solicitudes y consultas realizadas a través del contestador/ email automático en el plazo de 24 Horas	Porcentaje de respuesta al usuario en el plazo fijado	Diaria. Registro Hoja de cálculo	95%	ADMINISTRACIÓN
	Usuarios externos	Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de tres días	Porcentaje de documentación entregada en el plazo establecido	Trimestral. Registro Hoja de cálculo	95%	ADMINISTRACIÓN

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión económica	Usuarios externos	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 3 días siguientes a su solicitud	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Trimestral. Registro Hoja de cálculo	90%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Usuarios externos	Realizar el pago por servicios prestados o adquisición de bienes en el plazo de un mes desde fecha registro de las correspondientes facturas, según normativa vigente, (siempre que exista disponibilidad presupuestaria)	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	Mensual. Listado Sorolla	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de espacios para asegurar que se encuentran en óptimas condiciones	Número de revisiones efectuadas diaria	Mensual. Registro Hoja de cálculo	95%	ÁREA CONSERJERIA

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El Servicio de Prácticas Odontológicas dispone de mecanismos eficaces para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento a través de las siguientes actuaciones

1. Comunicación interna

- Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria
- Publicación en los tablones de anuncios del SPO.
- Publicación en <http://fccsyd.unizar.es/>
- Versiones abreviadas en formato impreso (trípticos) facilitadas en la Conserjería y la Recepción del SPO

2. Comunicación externa

- Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que el SPO mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de versiones abreviadas de la carta de servicios (tríptico).
- Publicación en otros medios de la Universidad de Zaragoza.

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

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

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se 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 sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

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

I. CARTA DE SERVICIOS DE FACULTAD DE EMPRESA Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) es un Centro de la Universidad de Zaragoza encargado de organizar las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado en Administración y Dirección de Empresas, Grado en Gestión y Administración Pública y Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo.

La Facultad garantiza un óptimo aprovechamiento y gestión de los recursos disponibles, con especial apoyo a la incorporación profesional de sus titulados al mercado laboral, colaborando en la organización de actividades académicas y culturales dando, además, apoyo a la sociedad en materias relacionadas con las titulaciones impartidas en la Facultad.

Asimismo, la Biblioteca de la FEGP, 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), siendo una de las organizaciones fundadoras del Sello Excelencia Aragón Empresa.

2. Objetivos y fines de la FEGP

La Carta de Servicios tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información relativa a los servicios que presta, mostrar sus compromisos de calidad, los mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática de los mismos.

Este documento pretende ser un reflejo de los fines de la propia Facultad de Empresa y Gestión Pública, comprometida con la calidad en la prestación de servicios a los colectivos que forman la comunidad universitaria y a la sociedad en general, siendo una de sus prioridades el prestar dichos servicios en consonancia con las necesidades de su entorno social y teniendo como prioridad la transparencia y accesibilidad de la información.

2.1. Misión

Los servicios de la FEGP tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y técnicos que apoyan a la docencia, y la investigación universitaria, conducentes a la obtención de los Títulos de Grado, Máster y, en su caso, enseñanzas de estudios propios de la Facultad; así como ayudar a la inserción profesional y a la organización de actividades socioculturales. Esta misión la desarrollan personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad, justicia y solidaridad, los cuales inspiran a este Centro Universitario.

2.2. Visión

Los servicios de la FEGP están comprometidos con la política de calidad de la UZ, basada en la excelencia, en la mejora continua de sus procesos, la profesionalidad y la eficacia, aprovechando las nuevas tecnologías, fortaleciendo las relaciones internas y externas, aplicando criterios de responsabilidad social, ambiental, y teniendo en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), al tiempo que se reconoce como principal valor el equipo de colaboradores con los que cuenta el Centro.

2.3 Valores

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

- Eficacia
- Eficiencia
- Agilidad
- Igualdad
- Transparencia
- Innovación
- Calidad
- Responsabilidad social

La FEGP manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y su intención de trabajar para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

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

Igualmente, vela por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los **derechos laborales** y que se desarrollen en un **entorno seguro y sin riesgos** (8.8).

En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que **reduzcan la desigualdad de resultados** de sus miembros (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palién el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).

El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente** y **rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales (16.6). **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, de la **adopción de decisiones** que respondan a las **necesidades** de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (16.7).

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

3. Datos identificativos de la unidad

- a) Denominación completa: Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP).
- b) La responsabilidad administrativa de los diferentes servicios que se prestan en esta Facultad, así como de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es de la Administradora, María Jaime Sisó y del equipo de trabajo que se ha creado al efecto constituido por el Director de la Biblioteca de la Facultad y por el Encargado del Área de Reprografía Conserjería. Para la elaboración de la carta se ha contado con el apoyo del resto de las personas que trabajan en dichos servicios.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal
Facultad de Empresa y Gestión Pública
Plaza de la Constitución s/n
22001 HUESCA (ESPAÑA)
- b) Teléfonos
- Decanato: +34 974239372 (Secretaria de Decanato)
 - Conserjería: +34 974239373
 - Secretaría: +34 974239376 // +34974292504
 - Biblioteca: +34 974239374
 - Taller de impresión y edición: +34 974292534
 -
- c) Correos electrónicos
- Decanato: dirfegph@unizar.es
 - Conserjería: csjeueeh@unizar.es
 - Administración: admefegph@unizar.es
 - Secretaría:
 - Asuntos académicos: acaeeueeh@unizar.es
 - Asuntos administrativos: adafegph@unizar.es
 - Biblioteca: bibfegp@unizar.es
 - Taller de impresión y edición: reprohu@unizar.es
- d) Página web
<http://fegp.unizar.es>
- e) Forma de acceso y medios de transporte
- A la Facultad de Empresa y Gestión Pública se puede acceder desde fuera de Huesca por varios medios de transporte:
- Por carretera*
- Desde **Zaragoza**: Autovía A23. Entrada por Huesca Centro, Av. Doctor Artero, Paseo Lucas Mallada hacia Ronda Misericordia.
- Desde **Barbastro**: Por A22, Paseo Ramón y Cajal hasta Ronda Misericordia.
- Desde **Jaca**: Autovía A23. Salida 364. N-330 hasta Ronda Misericordia.
- Por autobús interurbano:*
- <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>
- Por tren*
- <http://www.renfe.com/>
- Por bici:*
- Acceso posible por carril bici.
- Desde Huesca capital el acceso habitual es a pie o en bici.

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

La FEGP es una de las oficinas auxiliares en materia de registro y, por tanto, asume las funciones que la legislación en materia de procedimiento administrativo le encomienda. Entre ellas cabe destacar:

- Registro de entrada y salida de documentos.
- Digitalización de documentos presentados según normativa.
- Expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporan a un expediente administrativo.

3. Servicios relacionados con la Gestión Académica

- Realización de todos los trámites relacionados con el proceso de admisión de alumnos en las diferentes modalidades.
- Realización de todos los trámites relacionados con el proceso de matrícula de alumnos: información previa, gestión de cita previa, apoyo a la automatrícula por internet, modificaciones y anulaciones de matrícula.
- Seguimiento del pago de tasas de matrícula y liquidación del seguro escolar
- Tramitación de solicitudes de adaptaciones, transferencia y reconocimiento de créditos así como cualquier otro tipo de solicitudes.
- Participación en las actividades de tutorización de los estudiantes. Colaboración en la gestión del POUZ de Centro.
- Expedición y entrega a los interesados de los diferentes tipos de certificaciones oficiales.
- Procesos relacionados con la evaluación del aprendizaje: Generación y gestión de actas de examen. Procesos relacionados con los tribunales de evaluación, revisión y reclamación (composición, publicación y tramitación de solicitudes...). Tramitación de solicitudes de compensación curricular, convocatorias extraordinarias y adelanto de convocatoria.
- Gestión de programas de movilidad de estudiantes (Movilidad internacional: programa ERASMUS, programa UZ-Norteamérica-Asia-Oceanía, Movilidad Iberoamérica. Movilidad nacional: SICUE). Apoyo a estudiantes IN y OUT y al Vicedecano de Relaciones Internacionales y Estudiantes.
- Gestión de todas las fases de los Trabajos Fin de Grado y Máster y apoyo a los estudiantes facilitándoles indicaciones oportunas a la hora del depósito (programa DEPOSITA) y defensa de los mismos.
- Tramitación de las solicitudes de títulos académicos y Suplemento Europeo al Título.
- Gestión de propuesta de premios extraordinarios.
- Elaboración y publicación de horarios de clase junto con el Profesor Secretario de la Facultad.
- Elaboración y publicación del cuadro de exámenes junto con Profesor Secretario de la Facultad.
- Publicación de los horarios de tutoría.
- Tramitación de otras solicitudes y recursos relacionados con la docencia.
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.
- Mantenimiento de la página web de la Facultad.
- En su caso, gestión académica de los estudios propios.

4. Servicios relacionados con la Gestión Económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de ingresos: Precios públicos, devolución de ingresos y facturación.
- Rendición de cuentas a través de la realización de memoria económica anual.
- Suministro de la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- En su caso, gestión económica de los estudios propios.

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

- Vigilancia y cuidado de las dependencias y locales. Control de accesos. Apertura y cierre de puertas. Custodia y control de llaves.
- Actualización de la información en los tabloneros del centro.
- Traslado de material y equipos dentro de las instalaciones.
- Colaboración en la organización de eventos en el Centro. Entregas de diplomas, actos de fin de curso, seminarios, conferencias, congresos, tesis doctorales...
- Organización y distribución de espacios para la impartición de la docencia y realización de exámenes. Control y reserva de aulas y dependencias a través de la aplicación web correspondiente.
- Control de uso y atención de equipos audiovisuales: técnica elemental.
- Reproducción y digitalización de documentos. Encuadernación. Venta de apuntes, libros y papelería.

6. Servicios relacionados con la seguridad y la salud

- Colaboración en la adaptación de las condiciones de docencia, estudio y trabajo para las personas con necesidades específicas.
- Participación en la gestión sostenible de residuos (reciclaje, Punto Verde...)
- Gestión del botiquín de que disponga el centro.
- Gestión del sistema de acceso al centro fuera del horario ordinario de apertura.

7. Servicios relacionados con la Gestión de Personal

- Tramitación de permisos, licencias y bajas por ILT del PDI y del PAS.

8. Servicios de Biblioteca

Página web de la Biblioteca:

<https://biblioteca.unizar.es/biblioteca-facultad-de-empresa-y-gestion-publica/emprgestpub-inf-gral>

Los servicios de la Biblioteca de la FEGP se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) de la que forma parte. Se pueden consultar en:

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

No obstante, la FEGP adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:

- Gestión de la colección:
 - o Mantenimiento de la bibliografía básica recomendada en las asignaturas con docencia en la Facultad.
 - o Gestión de Legados y donaciones (Antigua Escuela Superior de Turismo de Huesca, Radio Huesca, etc.). Digitalización de colecciones especiales.
- Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación (sala de trabajo en grupo).
- Comunicación (redes sociales de la biblioteca).
- Actividades culturales y solidarias: Exposiciones bibliográficas, Olimpiada Solidaria de Estudio...
- Gestión administrativa y editorial de la revista de la FEGP: Revista de Gestión Pública y Privada <https://biblioteca.unizar.es/biblioteca-facultad-de-empresa-y-gestion-publica/fegprevista>

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

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

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

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

Los servicios universitarios se prestan de conformidad con la normativa vigente en cada momento. En los siguientes enlaces se puede consultar la normativa completa y actualizada:

- Normativa académica: <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre RRHH, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

- Normativa sobre RRHH, PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- Normativa de la Facultad de Empresa y Gestión Pública: <https://fegp.unizar.es/Normativa-Facultad>

8. Formas de participación del usuario

8.1 Presentación de sugerencias y quejas

El procedimiento de presentación de quejas y sugerencias establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza, establece los siguientes medios:

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

Por otro parte, la Facultad dispone de cauces propios para recibir quejas y sugerencias en temas de su ámbito:

- Formulario de contacto on-line (<https://fegp.unizar.es/contacto>).
- Mediante e-mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Decano, Secretaría, Biblioteca, Conserjería...).
- Los habituales medios de contacto telefónico y escrito.

8.2 Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la Facultad, (Junta de Facultad, Comisiones de Garantía de las Titulaciones y demás órganos colegiados).

8.3 Consultas de opinión

A través de las encuestas que se realizan por curso académico a los usuarios, se recaba información sobre el grado de satisfacción de los mismos con los servicios prestados en la Facultad. Estamos hablando de:

- Informe sobre las encuestas realizadas por los estudiantes sobre la evaluación de la docencia por las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas realizadas por los estudiantes sobre la evaluación de las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción del PAS de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción del PDI de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción a los estudiantes que han finalizado sus estudios sobre su estancia en la Facultad.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la Facultad que han participado en programas de movilidad Erasmus.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la Facultad que han realizado prácticas externas curriculares.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad, 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.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Mantener actualizada en la página web del centro un apartado para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ofrezca iniciativas e información actualizada relativa a los ODS.
- Colaborar en las jornadas de bienvenida para los nuevos estudiantes proporcionando información sobre los distintos servicios de la FEGP.
- Expedición de las certificaciones académicas en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan
- Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días
- Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación correspondiente.
- Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.
- Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios.
- Cumplimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comuniquen la incidencia.
- Disponer en Biblioteca de, al menos, un ejemplar de la bibliografía básica recomendada por los profesores para las asignaturas con docencia en nuestra Facultad.
- Publicar en web los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Información colectiva y pública para temas de carácter general.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada en la página web del centro un apartado para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ofrezca iniciativas e información actualizada relativa a los ODS	Número de actualizaciones realizadas	Mensual	11 anual	Administradora
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Información colectiva y pública para temas de carácter general.	Futuros estudiantes	Colaborar en las jornadas de bienvenida para los nuevos estudiantes proporcionando información sobre los distintos servicios de la FEGP	Número de sesiones realizadas	Anual	Participación en una sesión anual	Administradora, Jefe de Conserjería, Director de Biblioteca

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Expedición y entrega a los interesados de certificaciones académicas	Estudiantes Egresados	Expedición en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos en plazo	Trimestral	95%	Jefe de Negociado Académico Se comprobará: Fecha inicio de plazo: fecha de pago del CAO/Fecha de recepción de solicitud telemática Frente a Fecha fin: Fecha de firma del CAO Seguimiento mediante hoja de cálculo
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Tramitación de las solicitudes de títulos académicos y Suplemento Europeo al Título.	Estudiantes Egresados	Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Jefe de Negociado académico. Se comprobará: Fecha inicio plazo: fecha pago/Fecha de solicitud telemática Fecha de oficio de remisión a la Sección de Títulos Seguimiento mediante hoja de cálculo
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Publicación en web de los procesos de gestión académicos y administrativos.	Estudiantes	Publicar en web los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	Porcentaje de procesos publicados en plazo	Mensual	90%	Administradora
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA. Gestión de ingresos: devolución de ingresos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	Trimestral	90%	Jefe de Negociado Administrativo Se comprobará la fecha de comunicación de cierre con la fecha de tramitación de las devoluciones

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA. Gestión de ingresos: liquidación de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Mensual	90%	Administradora Se comprobará la fecha de envío de la liquidación de ingresos
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD. Simulacros de evacuación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios	Valoración del informe del simulacro de evaluación anual realizado por la UPRL	Anual	Informe favorable de la UPRL	Administradora. Todas las Áreas
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA. Ofrecer espacios en óptimas condiciones	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Cumplimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comunique la incidencia	Número de partes de mantenimiento cumplimentados en el día de su solicitud	Mensual	90%	Responsable: Conserjería Se registra en papel la fecha de solicitud y en el parte figura la fecha de tramitación Se registrarán mensualmente ambas fechas en una hoja de cálculo
SERVICIOS DE BIBLIOTECA. Adquisición de la bibliografía.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer en Biblioteca de, al menos, un ejemplar de la bibliografía básica recomendada por los profesores para las asignaturas con docencia en nuestra Facultad	Porcentaje de bibliografía básica recomendada sobre el total, disponible en la Biblioteca de la FEGP	Curso académico	100 %	Responsable: Director de Biblioteca

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El contenido de la carta de servicios de la Facultad de Empresa y Gestión Pública se dará a conocer a través de los siguientes mecanismos de comunicación:

1. Comunicación interna

- Presentación en sesión ordinaria de la Junta de Facultad
- Envío a las listas de correo electrónico de estudiantes, PDI y PAS de la Facultad
- Publicación de la noticia de la aprobación de la Carta de Servicios en el apartado de Actualidad de la web de la Facultad.
- Publicación en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública

2. Comunicación externa

- Publicación de la carta en la página web de la UZ y en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública
- Difusión 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 que se reciba alguna queja o se detecte de algún otro modo el incumplimiento de los compromisos reflejados en esta carta de servicios, se tratará de subsanar el mismo mediante el siguiente procedimiento:

- El responsable del servicio emitirá un informe con las causas que expliquen el motivo del incumplimiento, proponiendo, en su caso, la medida de subsanación correspondiente.
- En el caso de que el incumplimiento se haya detectado por una reclamación, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanarlas y ofreciendo las correspondientes disculpas.

En el caso de reiterarse el incumplimiento del compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la presente carta, valorará las causas y propondrá acciones de mejora, pudiendo replantear la viabilidad de dicho compromiso o del indicador correspondiente.

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

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

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

Además, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede formular quejas o peticiones ante El Defensor Universitario en defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A ello se une la posibilidad de utilizar tanto los correos electrónicos institucionales como el teléfono para presentar directamente las quejas y sugerencias que se consideren oportunas en la propia Facultad de Empresa y Gestión Pública. La FEGP dará respuesta a las mismas en un plazo de cinco días hábiles salvo precisar de informe externo.

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

En 1997 se crea el Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza (Universa) a través del convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y la Universidad de Zaragoza.

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas del Servicio de Orientación y Empleo (Formación, Prácticas de estudiantes y de titulados, Orientación, Gestión) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

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

2.1. Misión

Mejorar la empleabilidad de los universitarios, favoreciendo el desarrollo de sus competencias a través de los servicios de orientación profesional, gestión de prácticas en entidades nacionales e internacionales, planes de formación para el empleo, gestión de ofertas, elaboración de informes de seguimiento sobre inserción profesional y empleabilidad, feria de empleo, y todas aquellas acciones que pongan en contacto a los estudiantes y titulados con los empleadores.

2.2. Visión

Ser el referente en el desarrollo económico-social de Aragón a través de la incorporación de capital humano universitario ajustado a las necesidades de los empleadores y capaz de liderar los cambios de la sociedad. Ser percibido por la comunidad universitaria como parte clave en el desarrollo personal y competencial del universitario para favorecer su inserción laboral. Y todo ello, mediante un equipo de personas comprometidas con los valores de la sociedad.

2.3. Valores

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

- Profesionalidad.
- Calidad en la gestión.
- Orientación al usuario.
- Igualdad.
- Respeto a las personas.
- Mejora continua.
- Iniciativa.
- Transparencia.

2.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Servicio de Orientación y Empleo se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en línea con lo asumido por la Universidad de Zaragoza al suscribir en 2018 la Declaración de Salamanca e incorporar sus principios y valores a su actividad y sus fines.

Ya desde su creación, a través de los numerosos convenios de colaboración suscritos con empresas e instituciones, construye las alianzas que el ODS 17.7 se propone fomentar y promover, generando sinergias y aprovechando los recursos y el conocimiento.

Su misión de mejorar la empleabilidad de los universitarios, en línea con el ODS 8, promoviendo el trabajo decente, le compromete con las metas 8.2 y 8.3 persiguiendo la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la modernización tecnológica, la creatividad y la innovación.

Todo ello desde una orientación igualitaria, ODS 5, que permite a los usuarios adquirir las competencias para acceder al empleo de calidad y al emprendimiento, metas 4.3 y 4.4, y creando programas específicos necesarios para la inserción de aquellos universitarios con menor empleabilidad, meta 4.5. Gestiona varios títulos propios de la Universidad de Zaragoza promoviendo la formación continua y oportunidades de aprendizaje permanente, ODS4.

Además, se implica en la vertebración del territorio acercando a los universitarios a las zonas con baja densidad de población mediante los programas *Desafío* y *Arraigo* o *“Erasmus Rural”*, meta 11.a, impulsado junto a Instituciones Públicas como las diputaciones provinciales, ODS 17.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza.
- b) Responsable: Nieves García Casarejos. Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Pilar Alloza Rama, Nieves García Casarejos, Elisa Gómez de Mena, Nieves Gregorio Sanz, Asunción Paricio Miravete, Nieves Redondo Carramiñana.

4. Información de contacto

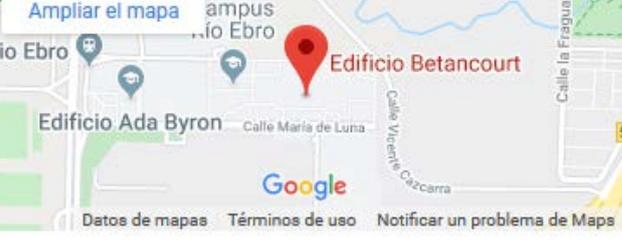
Página web: <https://empleo.unizar.es/>

Twitter: [@universaunizar.es](https://twitter.com/universaunizar.es)

Instagram: [@universaunizar.es](https://www.instagram.com/universaunizar.es)

Facebook: [@universaunizar.es](https://www.facebook.com/universaunizar.es)

universa@unizar.es	General
uniorien@unizar.es	Orientación
unialum@unizar.es	Estudiante – titulado/a
expotalent@unizar.es	Feria de Orientación y Empleo
uniconta@unizar.es	Contabilidad
uniforma@unizar.es	Cursos de Formación
dirversa@unizar.es	Dirección
uniespro@unizar.es	Estudios Propios
universtage@unizar.es	Prácticas Universtage
unibuzon@unizar.es	Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Oficinas Universitaria</p> <p>Universidad de Zaragoza: Facultad de Medicina</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS SAN FRANCISCO C/Menéndez Pelayo s/n 50009 ZARAGOZA + 34 976 76 19 97 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:30 h Miércoles: de 16:45 a 18:45 h Acceso Tranvía línea 1 Autobuses: líneas 22, 24, 38,35</p>
 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Vicerrectorado</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS TERUEL Edificio Vicerrectorado Ciudad Escolar s/n 44003 TERUEL +34 978 61 81 57 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 13:30 Acceso Línea 1, 6 y F de autobús</p>
 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Ronda Misericordia, 1</p> <p>Museo de Huesca</p> <p>Catedral de Huesca</p> <p>Hotel Sancho</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS HUESCA Vicerrectorado Campus Huesca C/ Ronda Misericordia 1 22001 HUESCA + 34 974 23 93 90 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:00 (jueves en la EPSH) Acceso Líneas C1, C2 Y C3 de autobús</p>
 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Facultad de Economía y Empresa</p> <p>Centro Médico</p> <p>Bar Artigas</p> <p>El Corte Inglés Sagast</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS PARAISO Facultad de Economía y Empresa (Decanato 1ª Planta) + 34 976761997 / + 34 976762677 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: Martes y Jueves de 11:00 a 14:00</p>
 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Edificio Betancourt</p> <p>Edificio Ada Byron</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS RIO EBRO Edif. Betancourt (Área de Relaciones con la Empresa) + 34 976762405 50018 ZARAGOZA E-mail: universarioebro@unizar.es Horario de atención al público: de 11:30 a 14:00</p>
 <p>Ampliar el mapa</p> <p>Facultad de Veterinaria</p> <p>Restaurante Torreluna</p> <p>Datos de mapas Términos de uso Notificar un problema de Maps</p>	<p>CAMPUS VETERINARIA Edif. Central (Decanato) Calle Miguel Servet, 177, 50013 Zaragoza +34 976761613 / + 34976762892 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: Martes de 10:00 a 14:30 De Marzo a Junio Martes y Jueves de 10:00 a 14:30</p>

5. Relación de los servicios prestados

- **TITULADOS**
 - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
 - Prácticas: nacionales e internacionales de corta y larga duración.
 - Plan de Formación para el Empleo del Gobierno de Aragón: cursos específicos y en competencias transversales para la profesión (en modalidades: teleformación, mixta y presencial).
 - Bolsa de trabajo.
- **ESTUDIANTES** (Grado, Máster, Títulos Propios, Doctorado)
 - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
 - Programa de Orientación de la UZ para estudios de grado.
 - Prácticas: nacionales, internacionales, curriculares, extracurriculares y para trabajos finales.
 - Cursos de Formación para el Empleo: formación específica para la profesión y en competencias transversales.
- **ENTIDADES/EMPRESAS**
 - Visitas, definición de perfiles profesionales, preselección de candidatos, difusión de ofertas de prácticas y empleo, formación para titulados y asesoramiento integral de los servicios ofertados.
- **PROFESORES/AS**
 - Programa de Orientación de la U.Z y reuniones técnicas para definir acciones.
- **INFORMACIÓN**
 - Redes sociales, atención personalizada, canales propios de U.Z., folletos informativos, carteles, presentaciones e informes.
- **GESTIÓN**
 - Cobertura legal para la realización de prácticas mediante convenios de colaboración con empresas e instituciones y sus correspondientes anexos.
 - Certificar las prácticas realizadas y la formación impartida a los distintos colectivos (universitarios, profesores y tutores).
 - Gestión administrativa y económica para los Directores de Títulos Propios de la UZ.
- **FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO**
 - Punto de encuentro para articular la inserción laboral entre entidades/empresas y universitarios.
- **OBSERVATORIO DE EMPLEO**
 - Análisis de la situación anual del mercado laboral de los titulados universitarios de la Universidad de Zaragoza en Aragón.
 - Estudios personalizados de contratación por titulaciones y centros universitarios para apoyar el Sistema de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones.
- **INAEM**
 - Colaboración con el INAEM en el desarrollo de acciones para la inserción laboral.

- **SOCIEDAD**

- Realizar convenios educativos/formativos de prácticas con entidades de todo el mundo para mejorar la empleabilidad de cualquier universitario demandante de empleo en Aragón.
- Programas específicos para favorecer la inserción de universitarios con menor empleabilidad y la vertebración del territorio acercando a los universitarios a los territorios con baja densidad de población.
- Seguimiento de los ODS con los que nos comprometemos.

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

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

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

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

Consultar la normativa completa y actualizada en:

- Protección de datos: <https://protecciondatos.unizar.es/legislacion>
- Prácticas de estudiante, prácticas de titulado, seguro escolar: <https://empleo.unizar.es/normativa>
- Normativa económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre recursos humanos, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Legislación y Normativa de Estudios Propios: <https://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>.

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Cuestionarios de evaluación y encuestas de satisfacción.
- Reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- El sistema de quejas y sugerencias.
- Reuniones vinculadas a proyectos en los que estén involucrados PAS, PDI, estudiantes y entidades/empresas.

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 5 años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el Informe de Seguimiento

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Asegurar la satisfacción de estudiantes, titulados y entidades con la práctica realizada.
2. Gestionar prácticas de calidad con la mayor celeridad, haciendo así que se puedan gestionar el mayor número posible.
3. Dar difusión a todas las ofertas de empleo con competencias universitarias que se reciban.
4. Realizar el mayor número de procesos de selección.
5. Atender todas las solicitudes de orientación a través de todos los canales posibles.
6. Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.
7. Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.
8. Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.
9. Ser punto de referencia para universitarios y entidades con objeto de desarrollar oportunidades profesionales.
10. Realizar estudios de contratación generales y específicos.
11. Actualización y difusión de la información a través de la web, redes sociales y nuevos canales de interacción.
12. Generar acciones que den respuesta a las necesidades social

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INSERCIÓN LABORAL	Universitarios/as Entidades	Asegurar la satisfacción de universitarios/a y entidades con la práctica realizada.	% de universitarios/as y entidades que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 8 (sobre 10).	Anual.	90%	Servicio de Orientación. Evaluación final y cuestionario de evaluación.
		Gestionar el mayor número de prácticas.	Número de prácticas gestionadas.	Anual.	>= que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
		Publicar el mayor número de ofertas de empleo.	Número de ofertas de empleo publicadas.	Anual.	>= que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
		Realizar el mayor número de procesos de selección.	Número de procesos de selección realizados.	Anual.	>= que el año anterior	Servicio de Orientación. Base de datos.
ORIENTACIÓN	Universitarios/as	Atender todas las solicitudes de orientación.	% de solicitudes atendidas	Anual.	99%	Servicio de Orientación. Agenda/Excel/base de datos.
FORMACIÓN	Universitarios/as Entidades PDI/PAS	Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.	% del alumnado que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 7 sobre 10.	A la finalización del curso.	90%	Servicio de Formación. Encuesta.
		Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.	Horas de cursos totales.		>= que el año anterior	Servicio de Formación. Hoja de cálculo y base de datos.
			Horas de teleformación respecto al total.	Anual.	> que el año anterior	Hoja de cálculo y base de datos.
FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	Universitarios/as Entidades Sociedad	Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.	Nº de entidades participantes.	Anual.	>50	Servicio de Empresas. Compromiso de asistencia.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
OBSERVATORIO DE EMPLEO	Comunidad Universitaria Sociedad	Estudios de contratación generales, específicos y anuales.	Nº de publicaciones.	Anual.	>6	Responsable Técnico del Observatorio.
						Informes.
GESTIÓN DE CONVENIOS ESPECÍFICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL	Entidades nacionales e internacionales.	Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales.	Nº de convenios vigentes.	Anual	>= que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos
						Base de datos.
DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	Universitarios/as Entidad Profesor/a Sociedad	Actualización y difusión de la información a través de la web y redes sociales.	Número de difusiones realizadas.	Semanal	1 o más diario	Servicio de Orientación
			Revisión contenidos de la web	Mensual	95% actualizados	Redes sociales.
		Punto de referencia para universitarios y entidades con objeto de desarrollar oportunidades profesionales.	Nº de universitarios/as inscritos.	Anual	>= que el año anterior	Servicio de Orientación
			Nº de entidades colaboradoras.		>= que el año anterior	Web-
			Nº de visitas en web y redes sociales.	>= que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos	
				>= que el año anterior	Base de datos.	
		Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos				
		Hoja de cálculo /base de datos.				

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

Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la carta a toda la organización:

- Presentación al personal del Servicio.
- Publicación en la página web del Servicio.
- Carteles divulgativos.

2. Comunicación externa

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

- a) Publicación en el BOUZ.
- b) Publicación y difusión en el iUnizar.
- c) Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza.
- d) Publicación en la página web del Servicio.
- e) Difusión a través de redes sociales.
- f) Carteles divulgativos.

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

En el caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:

- Se creará una comisión de seguimiento para tratar los incumplimientos de los compromisos adquiridos.
- Se valorará y analizará el incumplimiento de los compromisos de calidad por la comisión de seguimiento.
- Se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos o sobre los que haya tenido reclamaciones

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

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).
- Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Orientación y Empleo: unibuzon@unizar.es

Se le dará respuesta en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación. Si fuera necesario se recabará información adicional de todas las partes implicadas bien por escrito, de manera presencial, o cualquier otro mecanismo que fuera oportuno.

I. CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIO DE LA OFICINA DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El artículo 16 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo dispone la obligación, para todo el Sector Público, de contar con un registro electrónico propio, interoperable e interconectado, con capacidad de gestionar documentos electrónicos.

El registro electrónico general de la UZ dispone de 21 oficinas de asistencia en materia de registros (en adelante OAMR), una en su sede electrónica y 20 presenciales, y es plenamente interoperable e interconectado en el ámbito de las funciones que realiza la Universidad para la prestación del servicio público de la educación superior, conforme al artículo 1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

El registro electrónico general de la Universidad de Zaragoza contiene el asiento de cuantos escritos y comunicaciones se reciban en los órganos, servicios y unidades administrativas de la Universidad y de los escritos y comunicaciones oficiales que se expidan por los mismos. Mediante su adhesión al Sistema de Interconexión de Registros (SIR), está habilitado tanto para el envío de documentos electrónicos a otras Administraciones Públicas como la recepción de documentos electrónicos elaborados por otras Administraciones u Organismos o que hayan sido presentados por los interesados.

La Universidad de Zaragoza ha sido la primera universidad pública española en integrarse en el Sistema de Interconexión de Registros (año 2016).

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

La tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones y organismos del Sector Público, en sus múltiples vertientes de gestión interna, de relación con los ciudadanos y de relación de aquellas entre sí.

2.1. Misión

Las OAMR, tanto general como auxiliares, desarrollan las funciones que la legislación en materia de procedimiento administrativo les encomienda, en especial, aquellas relativas a la digitalización de documentos presentados de manera presencial por los interesados no obligados a relacionarse con la UZ a través de medios electrónicos, a la expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporen a un expediente administrativo, y a la expedición de los correspondientes documentos de recibo en los que se acredite la fecha y hora de presentación de solicitudes, comunicaciones y escritos que presenten los interesados en dichas oficinas.

2.2. Visión

El registro electrónico general es pieza esencial en la transformación de nuestra Universidad en la vertiente de la digitalización de sus servicios administrativos, la implantación de una verdadera Administración Electrónica “sin papeles” y en definitiva su modernización acorde con el desarrollo

de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Además, las OAMR son sujeto activo en la formación de sus alumnos y empleados como verdaderos ciudadanos digitales.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Aprendizaje continuo y resiliencia
- Respeto y asistencia a las personas
- Liderazgo y Educación Social
- Transversalidad en el trabajo
- Confidencialidad y Protección de Datos Personales
- Compromiso con la digitalización de la Universidad de Zaragoza
- Compromiso con los siguientes objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

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

***ODS 16.** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.*

***ODS 17.** Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, especialmente en lo relativo a la meta “Proporción de personas que utilizan Internet”.*

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación: Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Universidad de Zaragoza.
b) Responsable de la unidad: Rosa M^a Villaverde Bellido, Jefe de Sección.

Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración:

- María Martínez Fernández, Jefe de Negociado de la oficina general de asistencia en materia de registro
- María Luisa Sánchez Lasmarías, Administradora de la Facultad de Derecho y responsable de su oficina auxiliar de asistencia en materia de registro.

4. Información de contacto

- a) Ubicación:

Campus San Francisco

- OAMR General Edificio Servicios Centrales, planta baja. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza.
- OAMR Auxiliar Facultad de Ciencias. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Ciencias de la Salud. C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

- OAMR Auxiliar Facultad de C. Sociales y Trabajo. C/ Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Derecho. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Educación. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Filosofía y Letras. Avda. San Juan Bosco, 7. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Medicina. C/Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Instituto de Ciencias de la Educación. C/Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza
- OAMR Auxiliar SAD, Pabellón Polideportivo Universitario. C/Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

Campus Gran Vía:

- OAMR Auxiliar Secretaría General- Edificio Paraninfo. Plaza Basilio Paraíso 4. 50005 Zaragoza
- OAMR Auxiliar Facultad de Economía y Empresa. Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza

Campus Río Ebro:

- OAMR Auxiliar Escuela de Ingeniería y Arquitectura E. Torres Quevedo, C/ María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza

Campus de Veterinaria

- OAMR Auxiliar Facultad de Veterinaria. C/ Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza

Campus de Huesca:

- OAMR Auxiliar Escuela Politécnica Superior. Ctra. Cuarte s/n. Edificio Tozal Guara. 22071 Huesca
- OAMR Auxiliar Facultad de Ciencias Salud y Deporte. Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca
- OAMR Auxiliar Facultad de C. Humanas y de la Educación. Valentín Carderera, 4. 22071 Huesca
- OAMR Auxiliar Facultad de Empresa y Gestión Pública. Pza. Constitución, s/n. 22001 Huesca
- OAMR Auxiliar Vicerrectorado Campus de Huesca. Ronda Misericordia, 1. 22071 Huesca

Campus de Teruel:

- OAMR Auxiliar Vicerrectorado Campus de Teruel. Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel

b) Teléfonos: 976761000 extensiones 1006 y 3006 (Registro General)

c) Correo electrónico: registro@unizar.es

d) Páginas web: <https://secregen.unizar.es/registro-general> <https://sede.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte:

Acceso en transporte público:

- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://www.tranviasdezaragoza.es/es/> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.
- Líneas de autobuses urbanos: 21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. En la página web de <https://zaragoza.avanzagrupo.com/> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.

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

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

- Todas las oficinas de registro presencial, en periodo hábil, lunes a viernes de 9 a 14h.
- Registro electrónico telemático accesible en sede electrónica: 365 días al año x 24 horas

g) Mapa de localización de la Registro General: <http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1001.00.030>



5. Relación de los servicios prestados

- Validación de credenciales unizar.
- Registro de identidades en cl@ve permanente y certificados FNMT-RCM-persona física *.
- Gestión de la oficina de registro electrónico *.

- d) Asistencia a interesados en el uso del catálogo de procedimientos y/o formularios accesibles en sede electrónica de la UZ.
- e) Asistencia a interesados, no obligados, que opten por la presentación en nuestras oficinas presenciales de escritos solicitudes y/o comunicaciones y otros documentos anexos que dirijan a la Universidad de Zaragoza (y excepcionalmente a otros organismos):
 - facilitar la iniciación del procedimiento (identificación del órgano al que desean dirigirse).
 - digitalización y asignación de metadatos de los documentos presentados.
 - elaboración y entrega de justificantes de recibo.
- f) Recepción de entradas -electrónicas o físicas- enviadas por otros registros (SIR) *
- g) Registro de entrada de documentos recibidos por correo postal o mensajería.
- h) Registro de entrada de facturas no electrónicas.
- i) Envío de asientos y documentos de entrada a las unidades tramitadoras; gestión de rechazos y reenvíos.
- j) Registro de salida de documentos y envíos físicos desde ámbito de oficina. Validación de asientos de salida electrónicos creados desde las unidades tramitadoras (SIR)*.
- k) Recepción de notificaciones electrónicas dirigidas a Universidad de Zaragoza*.
- l) Gestión del Tablón Electrónico de la Universidad de Zaragoza *.
- m) Emisión de certificados, según normativa de Contratación Pública *.
- n) Gestión de dudas o discrepancias relativas a la presentación de escritos.

*Nota: Los servicios marcados con * son prestados únicamente en la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro.*

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

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

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

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

Obligaciones según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo y el artículo 9 del Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza:

- a) Los sujetos obligados al uso de medios electrónicos en sus relaciones administrativas con la UZ deben disponer de medios de identificación y/o firma electrónica válidos, no solo para formular solicitudes, escritos y comunicaciones sino también para recibir notificaciones electrónicas.

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

Normativa propia:

-Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la **Sede Electrónica** de la Universidad de Zaragoza (BOA 03/08/2012)

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

-Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el **Tablón Oficial Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012).

-Resolución de 28 de septiembre de 2016, de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, por la que se modifica el **horario de apertura** del Registro General de la Universidad de Zaragoza. (BOA 13/10/2016)

-Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el **Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad**. (BOA 10/10/2018). Modificado por Acuerdo 18 de marzo de 2019 (BOA 28/03/2019).

Otras instrucciones de servicio: <https://zaguan.unizar.es/collection/normas-administracion-electronica?ln=es>

Normativa general:

-Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de Impulso de la factura electrónica y creación del Registro contable de facturas en el sector público.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02/10/2015). Modificada por Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto-(BOE

04/09/2018), por Real Decreto-ley 27/2020, de 4 de agosto y por Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre.

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. (BOE 02/10/2015)

8. Formas de participación del usuario

A través de la cuenta registro@unizar.es todos los usuarios nos pueden hacer llegar todo tipo de consultas, dudas y sugerencias que estimen oportunas.

El usuario del registro electrónico participa en la mejora del servicio mediante comunicación por correo electrónico a la cuenta regtel@unizar.es y suele estar referida a fallos o cuestiones técnicas y/o problemas en la configuración de los equipos informáticos.

Asimismo, el interesado dispone de un procedimiento de quejas y sugerencias publicado en la sede electrónica y en la página web del Centro de Información Universitaria

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

<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

A.- Impulso de una verdadera administración electrónica:

-Potenciar el funcionamiento electrónico de la Universidad de Zaragoza, mediante la presentación electrónica de las solicitudes a través de su Sede Electrónica (norma de sujetos obligados).

-Digitalización de documentos de entrada en tiempo de atención al interesado no obligado, inferior a 5 minutos.

-Registro y envío de documentos de salida, digitalizados, con destino a otras administraciones a través de SIR, siempre que exista conectividad.

-Facilitar la obtención de medios de identidad y/o firma electrónica en la hora de cita previa prefijada y, cuando sea posible, incluso sin cita previa.

B.- Atención multicanal:

- Correo electrónico: atención a dudas y consultas en registro@unizar.es en el mismo día que se reciben.

- Atención telefónica personal y afable: extensiones 843006, 843714 y 841006

-Atención presencial, si el procedimiento lo requiere o para interesados no obligados.

-Registro telemático disponible 24hx365días al año:

regtel@unizar.es

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

- Quejas y sugerencias atendidas en un plazo no superior a 48 horas

C.- Interacción con las unidades de tramitación de los procedimientos en UNIZAR:

- Envío de la documentación registrada de entrada, en el plazo mínimo de 24h o máximo de 72h siguientes.
- Emisión de certificados a los órganos de contratación en el plazo fijado
- Publicación inmediata de anuncios en tablón electrónico, durante horario de apertura (Lunes a Viernes hábiles de 9 a 14h).
- Recepción de notificaciones electrónicas en plazo.
- Control de trazabilidad: seguimiento de asientos rechazados, reenviados o sin confirmar.

D.-Acciones colaborativas:

- Reporte de incidencias y/o sugerencias de mejora con Geiser, Regtel, Solicita y Her@ldo.
- Edición o actualización de manuales de usuario de registro (oficinas y unidades de tramitación).
- Colaboración con la Secretaria General en redacción de normas e instrucciones.
- Participación en el Comité de Administración Electrónica de UNIZAR.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Los indicadores de cumplimiento del compromiso de calidad serán analizados por la responsable de la Oficina General de Asistencia en Materia de Registro:

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Difusión del servicio de obtención de medios de identidad y/o firma	Interesados	Impulso de AE	-nº de registros clave o fnmt realizados	mensual	crecimiento sostenido	Excel de control en registro general
Obtención de medios de identidad y/o firma electrónica	Interesados	Impulso de AE	- Índice de satisfacción medido en sistema de cita previa (encuesta)	anual	80% satisfecho o muy satisfecho	Índice reportado por AE
Digitalización de documentos	Interesados	Impulso de AE	%de entradas con doc. digital	anual	Superior al 70%	Datos obtenidos de Geiser
Tramitación íntegramente electrónica	Interesados	Impulso de AE	% salidas registradas desde plataforma heraldo respecto al total	anual	Superior al 70%	Datos obtenidos de Geiser
Consultas por correo electrónico	Interesados	Atención multicanal	% de email con respuesta en el mismo día que se reciben	mensual	Superior al 80%	Excel de control en registro general
Quejas y sugerencias	Interesados	Atención multicanal	Respuestas en plazo inferior a 48 horas	mensual	Superior al 80%	Datos obtenidos de Heraldo
Atención presencial	Interesados	Atención multicanal	Nº de quejas sobre trato indebido	anual	0 quejas	Datos obtenidos de Heraldo

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
Control de trazabilidad de los envíos	Unidades de tramitación	Interacción con UT	% de asientos rechazados, reenviados y pendientes de confirmación	anual	Inferior al 15%	Datos obtenidos de Geiser
Publicaciones en tablón electrónico	Interesados y unidades de tramitación	Interacción con UT	% de anuncios corregidos tras su publicación	mensual	Inferior a 20%	Datos exportados de heraldo.
Descarga de notificaciones electrónicas dirigidas a UZ	Interesados y unidades de tramitación	Interacción con UT	% de notificaciones descargadas en plazo	mensual	Superior a 95%	Datos obtenidos desde Geiser. Supeditado a recepción de aviso de disponibilidad
Certificados al órgano de contratación	Servicio de Patrimonio y Contratación	Interacción con UT	% de certificados emitidos para la fecha solicitada	anual	Superior a 95%	
Incidencias o sugerencias GEISER	Equipo geiser	Acciones colaborativas	Nº de incidencias enviadas a Geiser	mensual	Inferior a 5 incidencias mensuales	
Incidencias o sugerencias Her@ldo, Regtel o Solicita	Equipo AE Unizar	Acciones colaborativas	Nº de incidencias enviadas a heraldo@unizar.es	mensual	Inferior a 10 incidencias mensuales	
Manuales de usuario de registro	Ámbitos de oficina y UT	Acciones colaborativas	Nº de manuales sobre registro editados o actualizados	anual	Mínimo una vez al año	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La responsable de registro general realizará un informe anual de compromisos e indicadores en el que se propondrán acciones de mejora de aquellos aspectos que lo requieran. Dicho informe, será sometido a visto bueno del Secretario General y se comunicará a los responsables de oficina para que se lleven a cabo las correcciones necesarias o las mejoras propuestas.

2. Comunicación externa

Esta carta de servicios será difundida en la página web de la Secretaría General y en el espacio dedicado a ello por la Inspección General de Servicios.

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

Se deberá elaborar un plan de seguimiento que permita realizar un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados. Este control se realizará a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de compromisos y del grado de satisfacción de los usuarios.

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

La Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma, establece la sede electrónica como lugar donde llevar a cabo la formulación de sugerencias y quejas <https://sede.unizar.es>

Además se puede realizar una queja, sugerencia o felicitación a través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>

Nuestro compromiso es responder de forma personalizada toda queja, sugerencia o felicitación en el plazo máximo de 48 horas a partir de su recepción en la sección.

I. CARTA DE SERVICIOS DEL 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 es una opción cada vez más atractiva.

A lo largo de las últimas décadas, se ha consolidado en un campus único que agrupa a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel, a la Escuela Universitaria de Enfermería (como centro adscrito a la Universidad de Zaragoza) y al Colegio Mayor Pablo Serrano. 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, servicio de reprografía y oficina de relaciones internacionales (ORI).

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

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.

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 títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional:

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

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

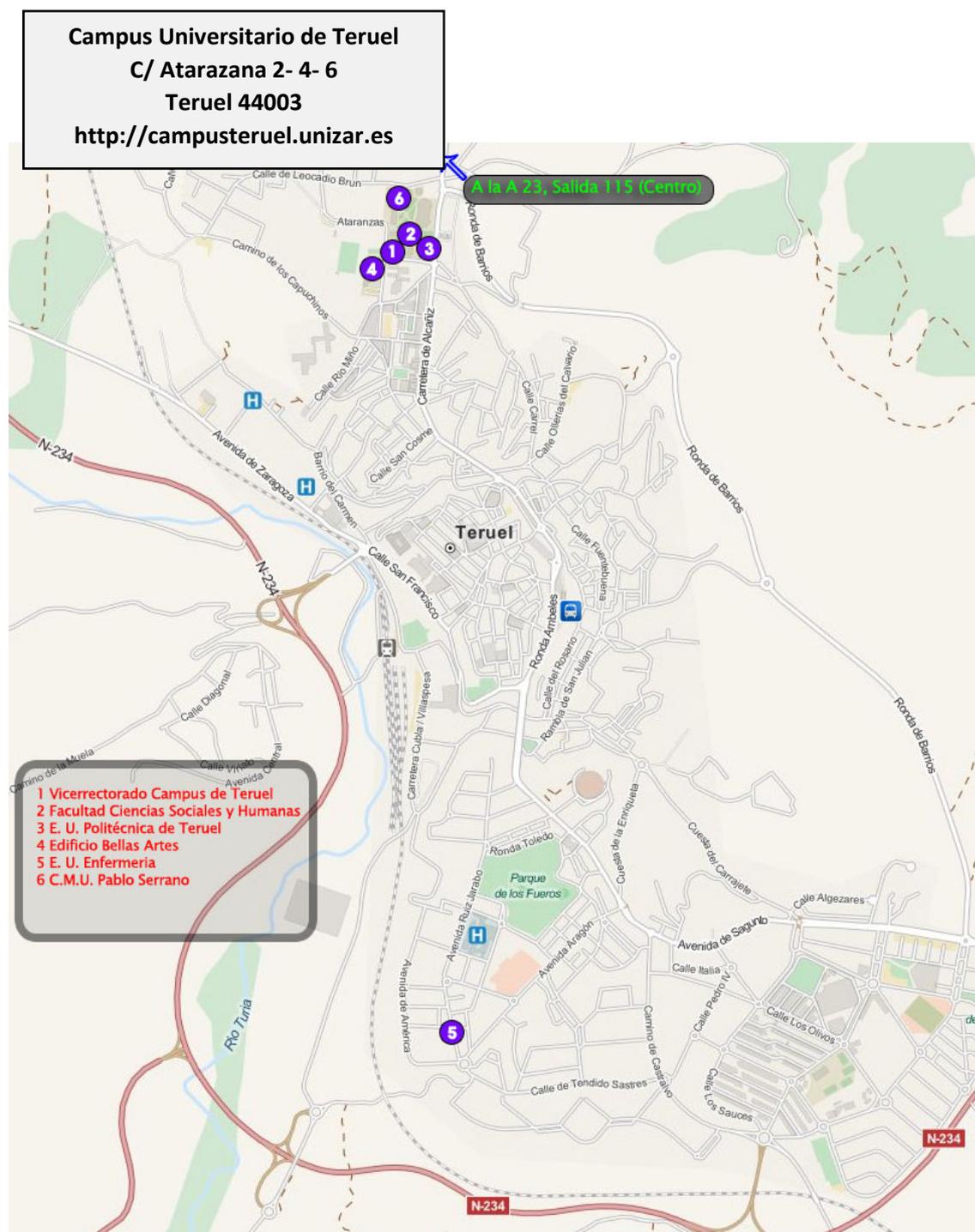
Escuela Politécnica de Teruel:

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

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.

c) Información de contactoDÓNDE 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 40° 21' 07" Longitud W 01° 06' 37"

B) En autobús

<https://www.estacionteruel.es/>

C) En tren

<http://www.renfe.es/>

D) Transporte urbano

<http://urbanosdeteruel.es/>

E) PLANO DEL CAMPUS



CONTACTO Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS**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

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas<http://fcs.h.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

Unidad Predepartamental de Bellas Artes*e-mail:* sed5014@posta.unizar.es

Teléfono: +34 978 64 53 88

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Secretaría del Campus – Edificio del Campus*e-mail:* secreter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 25

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Centro de Lenguas Modernas

Edificio Escuela Politécnica (3ª Planta)

<http://culm.unizar.es/teruel/inicio-teruel>*e-mail:* adueso@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 30

Biblioteca – Edificio Escuela Politécnica<http://biblioteca.unizar.es/teruel>*e-mail:* biteruel@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 09

Horario de atención: de 8:15 a 21:15 horas

Reprografía – Edificio Facultad*e-mail:* reproter@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 11

Horario de atención:

De 9:00 horas a 20:00 horas

SICUZ – Edificio Bellas Artes (1ª Pta.)<http://sicuz.unizar.es/>

Teléfono: +34 978 64 53 55

Servicio de Actividades Deportivas

Edificio Facultad

<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)

<https://uez.unizar.es/sede-de-teruel>e-mail: serralop@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 06

Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)

Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)

e-mail: internationalteruel@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 14

Horario de atención:

Mañanas de 09:30 a 13:30 horas

Jueves tardes de 18:00 a 20:00 horas

Asesorías para la comunidad universitaria –

Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)

<https://teruel.unizar.es/noticias/servicio-de-asesorias-del-campus-de-teruel>

- *psicológica*: psicoter@unizar.es
- *sexológica*: asesoter@unizar.es
- *de orientación*: estudter@unizar.es
- *jurídica*: juridter@unizar.es

Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano<http://cmps.unizar.es/>e-mail: cmuserra@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 31

**Fundación Universitaria Antonio Gargallo –
Universidad de Verano**<https://fantoniogargallo.unizar.es/>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

4.- 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. Gestión del P.O.D. de los Centros del campus.
8. Gestión de contratos de estudiantes del programa SICUE (salientes y entrantes).
9. Gestión de Trabajos Fin de Grado.
10. Tramitación y gestión de las solicitudes y recogida de Títulos y certificados académicos de las titulaciones del Campus.
11. Gestión económica de los presupuestos de los Centros y del Vicerrectorado del campus.
12. Gestión de compras, adquisición de bienes y servicios y atención a proveedores.
13. Gestión de inventario.
14. Gestión de tesis doctorales.
15. Gestión de plazas de profesores.
16. Gestión de Programas de innovación estratégica de titulaciones (PIET).
17. Registro auxiliar, para la recepción y tramitación de la documentación dirigida a la Universidad de Zaragoza u otras Instituciones oficiales.
18. Gestión y coordinación del funcionamiento de los Centros y Vicerrectorado del campus y administración del personal de administración y servicios (PAS).
19. Asistencia a Comisiones del campus (Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones, Comisión Universitaria para el Campus de Teruel, de Prácticas, etc.).
20. Gestión de quejas y sugerencias de los Servicios.
21. Gestión administrativa y económica de la Unidad Predepartamental de Bellas Artes.

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.
- 5.

OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONES (ORI)

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

De forma general las funciones atribuidas son las siguientes:

1. Atención a los estudiantes tanto extranjeros como propios en los temas relacionados con los programas de movilidad.
2. Gestión y trámites propios de los programas de intercambio.
3. Asistencia administrativa a los coordinadores de programas internacionales.
4. Gestión de los convenios internacionales y la coordinación de los centros que integran el Campus en el ámbito de la internacionalización

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.
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):
 - Incidencias relativas al equipamiento físico.
 - Asesoramiento en la adquisición y mejora de equipos.
- Gestión de software(SW):
 - Incidencias relativas al software.
 - Instalación de software dentro de los términos de las licencias de la universidad.

- Actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo y de las aplicaciones instaladas.
- Mantenimiento de los equipos relativos a virus, incompatibilidades y buen funcionamiento del software.
- Asesoramiento sobre el funcionamiento de las aplicaciones de la universidad.
- Incidencias de comunicaciones del puesto de trabajo. Conexión a red cableada e inalámbrica

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

DERECHOS

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

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

OBLIGACIONES

- a. A aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los Servicios.
- b. A facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del Servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- c. 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.
- d. A identificarse a través del DNI u otro documento que acredite oficialmente su condición de interesado.
- e. A respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a los usuarios.
- f. A utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

6.- Relación actualizada de las normas reguladoras

Normas de carácter general

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

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

Normativa académica:

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

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

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

Normativa sobre recursos humanos, PAS:

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

Normativa sobre recursos humanos, PDI:

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

Registro

https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=029_Codigo_de_Administracion_Electronica&modo=1

- Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas LPAC (y la ley 11/2007 para aquellos preceptos sobre registro electrónico vigentes en aplicación de la disposición derogatoria única de la LPAC).
- ACUERDO de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad.
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se regula el Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza
- Instrucción SG 1/2016, de 8 de Febrero, sobre el sistema de firma electrónica con clave concertada para su uso en el Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza
- Legislación sobre comunicación previa y declaración responsable (art. 69 de la 39/2015)

7.- 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 su disposición encuestas de satisfacción en la página Web, en la que podrán expresar el nivel de cumplimiento en los trámites realizados respecto a sus expectativas y la atención recibida.

También se obtendrán datos de las encuestas obtenidas por los alumnos cuando finalizan sus estudios y que se publican los resultados anualmente por el Vicerrectorado de Política Académica. Con todos estos resultados se medirán los indicadores establecidos en esta Carta de servicios para tomar las medidas oportunas si así se requiere.

8.- 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 casusas 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 DEL 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 DEL 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
TODOS LOS DEL 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 DEL 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. 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.
- 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 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, FELICITACIONES, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>).
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: adminter@unizar.es.
- En el Registro auxiliar de la Secretaría del campus.

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



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"/>				
2. El personal desarrolla con profesionalidad y eficacia las tareas que tiene que realizar.	<input type="checkbox"/>				
3. El servicio informa de manera clara y comprensible a los usuarios.	<input type="checkbox"/>				
4. El personal cuenta con recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	<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"/>				
6. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input type="checkbox"/>				

Valoración global del servicio en el Campus (de 1 a 10) _____

OBSERVACIONES:

I. CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CURSOS DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Se elabora esta Carta como una herramienta de gestión en la mejora de los servicios prestados por el “Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera (CELEX)” de la Universidad de Zaragoza, para presentar tanto los servicios que ofrecemos como nuestros compromisos de calidad y transparencia en orden a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

CELEX incluye los Cursos de Español como Lengua Extranjera (ELE) y los Cursos Extraordinarios de la Universidad de Zaragoza (CEX).

Los Cursos ELE desarrollan su labor a lo largo de todo el año en Zaragoza. Durante el mes de agosto trasladan su actividad a la ciudad de Jaca, enclave turístico situado en los Pirineos. La Universidad de Zaragoza es pionera en la enseñanza de español a extranjeros desde 1927. Colabora con numerosas instituciones nacionales e internacionales en la tarea de difusión del español. Es Centro Examinador Oficial del Diploma de Español como Lengua Extranjera (DELE), del Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española (SIELE) y de la Prueba de Contenidos Constitucionales y Socioculturales de España (CCSE), por delegación del Instituto Cervantes; asimismo, es miembro asociado del Sistema Internacional de Certificación del Español como Lengua Extranjera (SICELE). La Universidad de Zaragoza cuenta con un gran reconocimiento exterior, como lo demuestra el elevado número de estudiantes extranjeros que la visitan. Los Cursos de ELE participan en diversos programas de movilidad internacional (Erasmus) y, además, organizan cursos específicos para las universidades extranjeras y otras instituciones o empresas que así lo solicitan.

Los CEX constituyen un valor añadido a la formación académica reglada del resto del año al tiempo que generan un espacio para el debate en un ambiente más distendido, pero no menos riguroso. Además de profundizar en la especialización y la formación continua, estos cursos ponen el foco en temas de máxima actualidad e interés social. De acuerdo con los compromisos de la Universidad de Zaragoza con la sociedad a la que pertenece, formulados y desarrollados en su Plan Estratégico, los Cursos Extraordinarios de Verano intentan favorecer la reflexión colectiva sobre los cambios y las innovaciones que acontecen en nuestro entorno, aportando perspectivas amplias, consistentes y con sentido crítico.

Todos los CELEX tienen un reconocimiento de créditos ECTS por la Universidad de Zaragoza.

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

Son objetivos y fines del Servicio de Español como Lengua Extranjera:

- La difusión de la lengua y la cultura españolas como un elemento favorecedor de la integración en nuestra sociedad.
- La transmisión y la crítica de la ciencia, de la técnica y de la cultura.
- Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de



aprendizaje permanente para todos

- La contribución a la articulación del territorio autonómico, ofreciendo una oferta formativa amplia y de calidad fuera de la capital aragonesa Apoyar los vínculos sociales positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales fortaleciendo la planificación del desarrollo nacional y regional 
- La formación y el perfeccionamiento de profesionales cualificados aumentar el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento. 
- Valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible mediante el estímulo de la actividad intelectual en todos los ámbitos de la sociedad. 
- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen el progreso y el bienestar de la sociedad y de sus ciudadanos 
- El fomento de la calidad y la excelencia en todas las actividades. 
- El fomento de un marco de pensamiento en el que los derechos humanos, la solidaridad entre generaciones, el desarrollo sostenible y la paz sean objeto de investigación, formación y difusión en todos sus ámbitos, promoviendo sociedades justas, pacíficas e inclusivas 
- El intercambio y la comprensión cultural entre personas de diferentes nacionalidades 
- La prestación de herramientas lingüísticas que permitan el acceso de los estudiantes extranjeros a los estudios de grado, máster y posgrado mediante la adquisición de las destrezas lingüísticas exigidas en la legislación vigente.

2.1. Misión

De un lado, difundir la lengua y la cultura españolas, tanto entre la población universitaria nacional e internacional como en toda la sociedad, actuando como elemento favorecedor de integración social y cultural; de otro, ofrecer una oferta académica amplia y plural fuera de la capital aragonesa con el propósito de seguir contribuyendo a la articulación del territorio autonómico y a la formación permanente de calidad a través de la difusión y del conocimiento científico, dirigida a impulsar la proyección social de la Universidad de Zaragoza creando vínculos positivos entre las zonas urbanas, periurbanas y rurales y actuando como elemento favorecedor de la vertebración en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.  

2.2. Visión

Ser un centro líder y competitivo en la enseñanza del Español como Lengua Extranjera y en la impartición de Cursos Extraordinarios, un centro comprometido con la excelencia académica y la calidad en el servicio, caracterizado por su afán de mejora continua y por su papel relevante como parte de una universidad que sea referente de calidad a nivel nacional e internacional, comprometido con el cumplimiento de los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.



2.3 Valores

Para dar cumplimiento a esa misión y hacer posible esa visión, los miembros del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Desarrollar una educación de calidad
- Integrar en las actividades del servicio la cultura y formación en igualdad de género
- Colaborar en la reducción de las desigualdades
- Fomentar el consumo responsable
- Promover los valores democráticos, de paz y justicia



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

1. Denominación: Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.
2. Responsables de los servicios objeto de la carta: Director de los Cursos de Español como Lengua Extranjera y Director de los Cursos Extraordinarios
3. Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:
 - María Dolores Aguar Saz, Administradora del Servicio,
 - José Carlos Tienda Trillo, Técnico de Apoyo
 - José Ramón López Goni, Concepción Carmona Lima y Ana Isabel Luño Lobera, personal de administración del Servicio.

4. Información de contacto

a) Dirección postal:

Universidad de Zaragoza

CAMPUS SAN FRANCISCO

C/Pedro Cerbuna, 12

Edificio Interfacultades 3ª planta

50009 Zaragoza

- b) Teléfonos:
- Dirección ELE +34 876 553 135, ext 843135
Dirección CEX +34 876 553 149, ext 843149
Administración +34 876 553 142, ext 843142
+34 976 761 047, ext 841047
Cursos ELE +34 876 553 136 / 731 / 027, ext 843136, 843731, 843027
Cursos CEX..... +34 876 553 586 / 732, ext 843586, 843732
- c) Correos electrónicos:
- Administración admcelex@unizar.es
econ_celex@unizar.es
Cursos ELE ele@unizar.es
Cursos ELE intensivos eleintensivo@unizar.es
Cursos ELE en Jaca, Cursos
de formación de profesores,
pruebas DELE, SIELE Y CCSE elever@unizar.es
Cursos CEX cex@unizar.es,
cverano@unizar.es
- d) Página web:
- <https://cursosdeespanol.unizar.es>
<https://cursosextraordinarios.unizar.es>
- e) Forma de acceso y medios de transporte:
- Acceso en transporte público:
- Línea 1 del tranvía. En la página web de <https://transviasdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorrido de la línea.
 - Líneas de autobuses urbanos:21, 22, 23, 24, 25, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 42, 51, 52, Ci1 y Ci2. En la página web de <https://www.urbanosdezaragoza.es> encontrarás toda la información y recorridos de las líneas.
 - Acceso en bicicleta: puede realizarse utilizando el carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus de Plaza de San Francisco y en el Campus Paraíso. En la página web de <https://www.zaragozaenbici.es/> encontrarás más información.
- f) Horario, medios y lugares de atención al público:
- Atención presencial, de lunes a viernes:
- De 9 a 14 horas, Interfacultades, 3.ª planta
 - De 15 a 18 horas, Interfacultades, 4.ª planta

g) Mapa de localización:



Edificios Interfacultades I y II

Ciudad Universitaria

50009 Zaragoza



41.641755, -0.896456



Museo del Fuego

Calle de Ramón y Cajal, 32

50004 Zaragoza



41.653445, -0.886223



Calle de la Universidad, 3

22700 Jaca, Huesca



42.569089, -0.553989

5. Relación de los servicios prestados

❖ CURSOS DE ESPAÑOL COMO LENGUA EXTRANJERA (ELE)

- Cursos generales de lengua y cultura española para extranjeros, en Zaragoza, Huesca, Teruel y Jaca (de duración mensual, cuatrimestral o anual).
- Cursos intensivos de preparación a las pruebas específicas del Instituto Cervantes (se realizan con un mínimo de 8 alumnos).
- Cursos de español con fines específicos (se realizan con un mínimo 8 alumnos).
- Cursos de conversación (se realizan con un mínimo de 8 alumnos).
- Cursos intensivos semipresenciales y cursos tutorizados *online* (se realizan con un mínimo de 8 alumnos)
- Curso de formación inicial de profesores de español como lengua extranjera, en Zaragoza y Jaca.
- Cursos de formación especializada con prácticas docentes de profesores de español como lengua extranjera, en Jaca.
- Cursos de formación de profesores para las pruebas de la nacionalidad española, en Zaragoza.
- Exámenes DELE Y CCSE del Instituto Cervantes, en Zaragoza, Huesca y Teruel.
- Examen SIELE del Instituto Cervantes, en Zaragoza.
- Organización de excursiones y actividades complementarias.
- Intermediación en la acogida de estudiantes extranjeros dentro de familias de la localidad.

❖ CURSOS EXTRAORDINARIOS (CEX)

Se celebran a lo largo del año en distintas sedes aragonesas. De temática especializada, su celebración está condicionada al número de personas interesadas.

- Áreas temáticas:
 - Arte y Humanidades.
 - Ciencias.
 - Ciencias de la Salud.
 - Ciencias Sociales y Jurídicas.
 - Ingeniería y Arquitectura.

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

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

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Directiva (UE) 2016/680.
- 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.
- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común.
- 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

- 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 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.
- Calendario académico.

Otra normativa:

Puede consultar la normativa propia de la Universidad en las URLs:

- **NORMATIVA ECONÓMICA**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>
- NORMATIVA ACADEMICA <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios, tanto internos como externos, podrán participar dando a conocer su opinión mediante la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza, la utilización del buzón de quejas, sugerencias y consultas, mediante encuestas de satisfacción, escritos, de forma presencial, telefónicamente, por correo electrónico y a través de la página web.

Interacción en Redes Sociales.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Mantener actualizados la web, los formularios, impresos y la normativa
2. Revisar las consultas formuladas por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días laborables
3. Atención a las solicitudes de inscripción en el plazo de 2 días laborales
4. Potenciar el uso de las redes sociales
5. Expedición de certificados de asistencia y examen en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de las actas o desde la petición de duplicado, siempre que no haya factores externos que lo impidan.
6. Expedición de certificado de asistencia en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de actas.
7. Expedición de certificado de aptitud y remisión a firma del cargo académico competente en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrega de actas.
8. Realización de una encuesta al final de cada curso para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio
9. Emisión de los documentos en un plazo de 5 días laborales desde la recepción del pago completo del curso
10. Remisión al órgano económico competente las solicitudes favorables en el mes siguiente a la recepción de toda la documentación necesaria
11. Contestación a las solicitudes desfavorables en el plazo de 15 días desde la recepción de toda la documentación necesaria
12. Reducir el número de certificados en papel

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE / HERRAMIENTA
Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos Personal de la UZ Usuarios Externos 	Mantener actualizados la web, los formularios, impresos y la normativa	% de meses revisados	Mensual	> 90%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN
Información y atención personalizada	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la UZ Usuarios externos 	Atender las consultas formuladas por correo electrónico en el plazo máximo de 2 días laborables	Atención diaria del correo electrónico del servicio	Semanal	> 95%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN
		Atención a las solicitudes de inscripción en el plazo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitudes atendidas	Cada dos días	> 95%	
		Potenciar el uso de las redes sociales	Porcentaje de cursos publicitados	Trimestral	> 95%	
Expedición de certificados emitidos (Cursos ELE)	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la UZ Alumnos inscritos 	Expedición de certificados de asistencia y examen en el plazo máximo de 5 días laborables desde la entrega de las actas o desde la petición de duplicado, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado	Mensual	> 90%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN
Expedición de certificados emitidos (CEX)	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos inscritos Profesores Coordinadores 	Expedición de certificado de asistencia en el plazo máximo de 5 días laborables desde la finalización del curso, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo señalado	Mensual	> 90%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN
		Expedición de certificado de aptitud y remisión a firma del cargo académico competente en el plazo máximo de 10 días laborables desde la entrega de actas, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan				
Docencia de Cursos ELE	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos Profesores 	Realización de una encuesta al final de cada curso para comprobar la satisfacción del usuario con el Servicio	Resultado de las encuestas: valoración del grado de satisfacción del usuario	Al finalizar cada curso	\geq a 4 sobre 5 o equivalente	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSIBLE / HERRAMIENTA
Docencia de Cursos CEX	<ul style="list-style-type: none"> Personal inscrito Coordinadores del Curso 					
Solicitudes de devolución de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos inscritos en el curso 	<p>Remisión al órgano económico competente las solicitudes favorables en el mes siguiente a la recepción de toda la documentación necesaria</p> <p>Contestación a las solicitudes desfavorables en el plazo de 15 días desde la recepción de toda la documentación necesaria</p>	Porcentaje de envíos en plazo y forma	Semestral	> 95%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN
Emisión de certificados en formato electrónico	<ul style="list-style-type: none"> Alumnos inscritos Coordinadores Profesores 	Reducir el número de certificados en papel	Porcentaje de cursos con certificados emitidos electrónicamente	Anual	Incremento anual del 20% partiendo de un 0%	ADMON. CONTROL REGISTRO INTERNO / EN

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La difusión de esta Carta de Servicios se centrará en las siguientes actuaciones:

1. Comunicación interna

- Reuniones de presentación al personal.
- Publicación en la página web del Servicio.
- Comunicaciones por email.

2. Comunicación externa

- Publicación en el BOUZ.
- Publicación a través de la página web de la Universidad y del Servicio.

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

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

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

El procedimiento con carácter específico será:

- A través del buzón del Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.
- De forma presencial en el Servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera.

El plazo de contestación, de forma personalizada, a quejas y reclamaciones recibidas por cualquiera de los medios enumerados anteriormente será de 15 días hábiles desde su recepción en el Servicio.

BOUZ

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



Secretaría General
Universidad Zaragoza

Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza

Plaza de Basilio Paraíso, 4 – 50005 Zaragoza
Tel. 976 76 10 07

e-mail: secregen@unizar.es

<https://zaguan.unizar.es/collection/bouz>