

Carta de Servicios de Facultad de Ciencias de la Salud

Tabla de control de modificaciones:


Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	20/02/2016
V 1.1	Modificaciones sobre carta inicial	20/02/2018
V 2.0	Actualización datos y modificaciones indicadores. Adaptación al PGMCS y al PRE 01.2.1	08/02/2022
V 3.0	Modificaciones de compromisos/indicadores tras el informe de seguimiento	15/02/2023

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Ciencias de la Salud	Inspección General de Servicios	Gerencia
Beatriz Alcalde Ezquerra Administradora de la FCS	Isabel Luengo Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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

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

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

2.1. Misión

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

2.2. Visión

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

2.3 Valores


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



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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/02/2023	
		Página 3 de 11	

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Facultad de Ciencias de la Salud
- b) La responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta es la administradora Beatriz Alcalde Ezquerro (admenfez@unizar.es) acompañada de la Comisión de Calidad.

4. Información de contacto

- a) Dirección postal
- Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad de Zaragoza
Calle Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

- b) Teléfonos
- Conserjería: +34 976 761 751
Secretaría: +34 976 761 748 / 876 554 442
Biblioteca: + 34 876 554 450


- c) Correos electrónicos:

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

- d) Página web
- Facultad Ciencias de la Salud: <http://fcs.unizar.es>
Biblioteca de la FCS: <http://biblioteca.unizar.es/salud>

- e) Forma de acceso y medios de transporte
- Tranvía de Zaragoza – Línea 1 Parada: Emperador Carlos V
 - Autobuses urbanos de Zaragoza <https://zaragoza.avanzagrupo.com/>
Parada Violante de Hungría: Ci1, Ci2, 35 y 42
Parada en Hospital Clínico: 22, 35, 38 y 41
 - Servicio Bizi Zaragoza Estacionamientos de Plaza de San Francisco y San Juan Bosco. Existen zona de aparcamiento de bicicletas en la puerta del edificio
 - Acceso con vehículo propio. Solamente pueden acceder al campus universitario de plaza de San Francisco las personas de la comunidad universitaria que están acreditadas. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

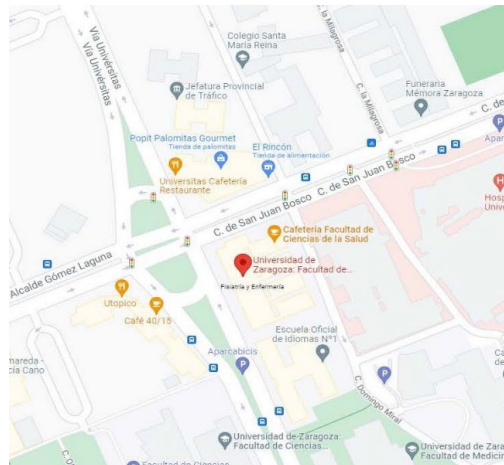
- Acceso con bicicleta a la FCS puede realizarse utilizando carril bici (http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2).

f) Horario, medios y lugares de atención al público

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

g) Mapa de localización

41° 38' 34.9" N, 0° 54' 18.7" W

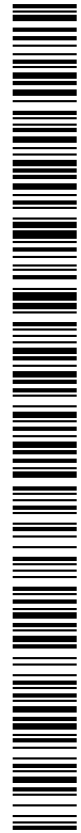


5. Relación de los servicios prestados


5.1. Información y Comunicación

- Proporcionar información de forma personalizada a las y los diferentes usuarios del servicio y en el entorno de cada uno de los ámbitos que lo integran, de forma presencial, telefónica, telemática, así como a través de la información que se actualiza en la página web.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>



c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico o la página web del centro.
- Registro Auxiliar del Registro General de la UZ para recepción y salida de documentos.

5.2. Servicios relacionados con la gestión académica

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

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica

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

5.4. Servicios relacionados con la gestión del personal

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

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


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



5.6. Servicios relacionados con la seguridad y la salud

- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Seguridad y prevención en laboratorios: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o salud de los trabajadores.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/02/2023	
		Página 6 de 11	

- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación del edificio.
- Gestión del acceso fuera del horario ordinario.

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

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

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

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

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


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



7.1. Normativa de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/02/2023	
		Página 7 de 11	

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero. Decreto 84/2016, de 14 de junio.

7.2. Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

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

7.3. Normativa de carácter académico

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

7.4. Normas de carácter económico

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

7.5. Normativas propias de la FCS

Reglamento de la Facultad de Ciencias de la Salud:

http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/users/abgalvan/reglamento_de_la_fcs.pdf

Acuerdos de la Junta de Facultad:

<https://fcs.unizar.es/acuerdos-de-la-junta-de-facultad>

8. Formas de participación del usuario

8.1 Presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones

Buzón virtual de felicitaciones, sugerencias y quejas, que permite presentar iniciativas, sugerencias, y en su caso quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la Universidad de Zaragoza, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, a fin de mejorar su calidad

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

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

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

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

8.2 Consultas de opinión

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

9. Fecha de entrada en vigor

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


II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos.






Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>


CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

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

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
5.1 Información y Comunicación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del centro. Impresos, normativa, procesos académicos	Verificación de contenidos publicados y comprobación de funcionamiento y actualización de los links de todas las páginas	Mensual	Actualización de contenidos continua y revisión/eliminación de información obsoleta al menos una vez al mes	Negociado calidad Medio: Hoja de cálculo 
		Dar respuesta a las consultas formuladas al correo institucional sfcs@unizar.es del centro, en plazo máximo de 2 días laborables	% de consultas formuladas por correo y resueltas en plazo igual o inferior a 2 días	Mensual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo  

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	





SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
		Realización, colaboración y difusión en actos o eventos institucionales	% de actos/eventos difundidos en web/correos/ redes	Anual	≥ 90%	Decanato Medio: Hoja de cálculo
5.2 Servicios relacionados con la gestión académica	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos, antes del plazo establecido de 3 meses, desde las reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad del centro	% de solicitudes resueltas e incorporadas antes de plazo	Anual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo
		Envío de solicitudes de títulos oficiales y SET a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días naturales desde la solicitud del estudiante	% solicitudes enviadas en plazo	Anual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo Control de remesas
		Generar el recibo de traslado de expediente en el plazo de 5 días hábiles desde la solicitud del estudiante	% de solicitudes tramitadas en plazo	Anual	95%	Secretaría Medio: Hoja de cálculo
5.3 Servicios relacionados con la gestión económica	Estudiantes	Tramitar a la sección de Tesorería las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días a partir del cierre de la remesa de domiciliación, siempre que causas ajenas que no lo impidan	% de solicitudes tramitadas en plazo	Mensual	95%	Negociado académico Medio: Hoja de cálculo
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los compromisos adquiridos en el plazo inferior de un mes desde la fecha de recepción de la factura, condicionado al libramiento de fondos, así como a circunstancias ajenas, convenientemente justificadas	% de facturas que se han pagado antes del mes	Anual	95%	Negociado administrativo Medio: Hoja de cálculo UXXI
5.4 Servicios relacionados con la gestión del personal	Estudiantes PAS PDI	Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 7 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de certificados emitidos en plazo	Anual	95%	Decanato Medio: Hoja de cálculo Correo electrónico
5.5 Gestión de espacios, recursos y materiales de apoyo a la docencia	Estudiantes PAS PDI	Gestionar las incidencias en los espacios en el plazo inferior a 2 días hábiles	% de partes gestionados en plazo	Mensual	95%	Conserjería Medio: Hoja de cálculo






c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/02/2023	
		Página 10 de 11	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
		Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días laborables	% de reservas confirmadas en plazo	Mensual	95%	Conserjería Medio: Hoja de cálculo 
	PDI	Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro	Encuesta de satisfacción profesores usuarios salas de prácticas	Anual	≥ 4 (Sobre 5)	Negociado calidad Medio: Formulario Google  

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

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

2. Comunicación externa

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


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

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

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	

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



c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19>

CSV: c9d09eb98fadca853c55a7405c151a19	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
BEATRIZ ALCALDE EZQUERRA	Administradora Facultad de Ciencias de la Salud	15/02/2023 15:26:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	16/02/2023 08:11:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	16/02/2023 09:40:00	