



## CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE MEDICINA

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
1.0	Edición inicial	13/11/2015
2.0	Revisión y actualización edición inicial. Formalización de compromisos e indicadores. Vinculación de la Carta de Servicios a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030). Adaptación al Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios de la Universidad de Zaragoza (PRE 01.2.1)	20/05/2022

### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Medicina	Inspección General de Servicios	Gerencia
Manuel Paramio Bresme Administrador	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

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

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

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

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

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

#### 2.1. Misión

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

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

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 27

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MANUEL PARAMIO BRESME  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administrador Facultad Medicina  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

25/05/2022 11:40:00  
25/05/2022 12:38:00  
25/05/2022 14:33:00



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

## 2.2. Visión

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

## 2.3. Valores

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

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

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



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




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



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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



Dentro de los correspondientes ámbitos de gestión, la Facultad presta una especial atención a la **protección de su patrimonio cultural y natural** (Meta nº 11.4) y a la **disminución de su huella ambiental negativa** (Meta nº 11.6). Las anteriores metas se llevarán a cabo a través de una **gestión responsable de desechos** y adoptando medidas que **palíen el cambio climático**, y que en especial, supongan la **reducción de la contaminación y la minimización de la emisión de productos químicos y materiales peligrosos**, y que primen **el desarrollo y el consumo sostenible** (ODS, nº 6, 12 y 13).

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

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

### 3. Datos identificativos

#### 3.1. Denominación completa

Facultad de Medicina.

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

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

### 4. Información de contacto

#### 4.1 Dirección postal

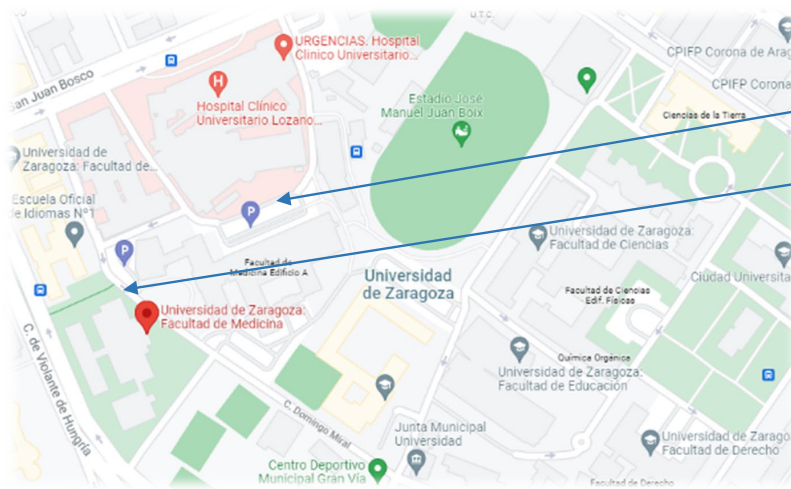
Universidad de Zaragoza. Facultad de Medicina. C/ Domingo Miral, s/n – 50009, Zaragoza.

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





#### 4.2 Mapa de localización de la Facultad



Facultad de Medicina, Edificio "A"

Facultad de Medicina, Edificio "B"

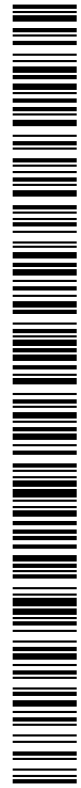
#### 4.3 Formas de acceso y medios de transporte

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

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

#### 4.4 Horarios y medios de atención al público

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



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

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

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

##### Administrador de la Facultad:

Teléfono exterior: (+ 34) 976 761663

Extensión interna: 84 1663

Dirección de correo electrónico: [admmediz@unizar.es](mailto:admmediz@unizar.es)

Localización: Edificio "A", Planta Calle

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

##### Decanato:

Teléfono exterior: (+34) 976 761665

Extensión interna: 84 1665

Dirección de correo electrónico: [dirmediz@unizar.es](mailto:dirmediz@unizar.es)

Localización: Edificio "A", Primera Planta

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

##### Secretaría:

###### Información general:

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

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

Dirección de correo electrónico: [secremed@unizar.es](mailto:secremed@unizar.es)

Localización: Edificio "A", Planta Calle

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

###### Negociado Académico:

Teléfono exterior: (+34) 876 554358

Extensión interna: 84 4358

Dirección de correo electrónico: [acamediz@unizar.es](mailto:acamediz@unizar.es)



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



Negociado Administrativo:

Teléfono exterior: (+34) 876 554359

Extensión interna: 84 4359

Dirección de correo electrónico: [adamediz@unizar.es](mailto:adamediz@unizar.es)

Negociado de Calidad:

Teléfono exterior: (+34) 876 554367

Extensión interna: 84 4367

Dirección de correo electrónico: [calidad.mediz@unizar.es](mailto:calidad.mediz@unizar.es)

Oficina de Relaciones Internacionales:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554361

Extensión interna: 84 4361

Dirección de correo electrónico: [secremed@unizar.es](mailto:secremed@unizar.es)

Conserjería:

Dirección de correo electrónico: [csjmediz@unizar.es](mailto:csjmediz@unizar.es)

Edificio "A":

Teléfono exterior: (+34) 976 762068

Extensión interna: 84 2068

Localización: Edificio "A", Planta Calle

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

Edificio "B":

Teléfono exterior: (+34) 876 554417

Extensión interna: 84 4417

Localización: Edificio "B", Planta Calle

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

Responsable de Conserjería:

Teléfono exterior: (+34) 876 554362

Extensión interna: 84 4362

Localización: Edificio "A", Planta Calle

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

Biblioteca Biomédica:

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

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

Dirección de correo electrónico: [biblmed@unizar.es](mailto:biblmed@unizar.es)

Dirección de la Biblioteca:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554364

Extensión interna: 84 4364

Dirección de correo electrónico: [dbimediz@unizar.es](mailto:dbimediz@unizar.es)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



*Localización:* Edificio "A", Planta Calle

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

**Biblioteca (mostrador de información y préstamo de libros):**

*Teléfono exterior:* (+ 34) 876 554468

*Extensión interna:* 84 4468

*Localización:* Edificio "B", Planta Calle

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

**Hemeroteca:**

información sobre publicaciones periódicas:

*Teléfono exterior:* (+ 34) 876 554427

*Extensión interna:* 84 4427

*Localización:* Edificio "A", Planta Calle

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

**Obtención de documentos y préstamos interbibliotecario:**

*Teléfono exterior:* (+ 34) 876 554365

*Extensión interna:* 84 4365

*Localización:* Edificio "B", Planta Calle

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

*Taller de impresión y edición (Servicio de Reprografía):*

*Teléfono exterior:* (+ 34) 876 554357

*Extensión interna:* 84 4357

*Direcciones de correo electrónico:* [alummedi@unizar.es](mailto:alummedi@unizar.es) / [repmеди@unizar.es](mailto:repmеди@unizar.es)

*Localización:* Edificio "A", Planta Calle

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

*Departamento de Anatomía e Histología Humanas:*

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

*Extensiones internas:* 84 1667 / 84 1684

*Dirección de correo electrónico:* [sed1003@unizar.es](mailto:sed1003@unizar.es)

*Localización:* Edificio "A", Planta Calle

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

*Departamento de Cirugía:*

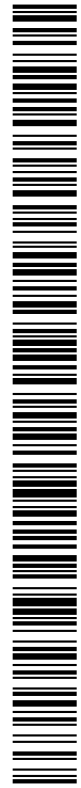
*Teléfono exterior:* (+34) 976 761734 / 876 554482

*Extensiones internas:* 84 1734 / 84 4482

*Dirección de correo electrónico:* [sed1013@unizar.es](mailto:sed1013@unizar.es)

*Localización:* Edificio "B", 1ª Planta

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	





*Departamento de Farmacología, Fisiología y Medicina Legal y Forense:*

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

Extensiones internas: 84 1699 / 84 4402

Dirección de correo electrónico: [depfarfi@unizar.es](mailto:depfarfi@unizar.es)

Localización: Edificio "A", 1ª Planta

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

*Departamento de Medicina, Psiquiatría y Dermatología:*

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

Extensiones internas: 84 1715 / 84 1717 / 84 1718

Dirección de correo electrónico: [sed1007@unizar.es](mailto:sed1007@unizar.es)

Localización: Edificio "B", Planta Calle

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

*Departamento de Microbiología, Pediatría, Radiología y Salud Pública:*

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

Extensiones internas: 84 1691 / 84 4395

Dirección de correo electrónico: [sed1011@unizar.es](mailto:sed1011@unizar.es)

Localización: Edificio "A", Planta Calle

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

*Servicio de Informática:*

Personal Técnico de Informática:

Teléfono exterior: (+ 34) 876 554355

Extensión interna: 84 4355

Localización: Edificio "A", Sótano

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

Sala de Usuarios:

Localización: Edificio "A", Sótano

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

Aulas de Docencia:

Aula de Informática de la Sala de Usuarios:

Localización: Edificio "A", Sótano

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

Aula de Informática "PRYSMA"

Localización: Edificio "A", Sótano

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



#### Delegación de Alumnos:

Teléfono exterior: (+34) 876 554422

Extensión interna: 84 4422

Dirección de correo electrónico: [delegacionmedicina@hotmail.com](mailto:delegacionmedicina@hotmail.com)

Localización: Edificio "B", 2ª Planta

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

#### 4.6 Página web

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

#### 4.7 Redes Sociales

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

INSTAGRAM: [https://www.instagram.com/med\\_unizar](https://www.instagram.com/med_unizar)

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

### 5. Relación de los servicios prestados

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

#### 5.1. Información, atención a los usuarios y comunicación institucional

Información general del centro.  
Información personalizada títulos y servicios.  
Registro Auxiliar de la Universidad de Zaragoza.  
Atención personas con necesidades especiales.  
Información actualizada en las páginas web y redes sociales institucionales.

#### 5.2. Gestión Académica

Admisión de alumnos y cambios de estudio.  
Matrícula y procesos relacionados.  
Reconocimientos y transferencias de créditos.  
Trabajos de fin de estudios (TFG y TFM).  
Certificaciones académicas.  
Actas de examen y diligencias.  
Movilidad del estudiantado (Oficina de Relaciones Internacionales).  
Gestión de Títulos y Duplicados.  
Calendarios y horarios de clase y exámenes.  
Gestión académica y administrativa de Estudios Propios.  
Gestión de Doctorado.  
Programación y ejecución del Plan de Ordenación Docente.  
Servicio de alquiler de taquillas.

#### 5.3. Gestión Económica

Atención a proveedores y a terceros.  
Gestión de ingresos y gastos.  
Seguimiento de la ejecución del presupuesto.  
Seguimiento y control de los servicios contratados.  
Gestión económica de los EEPP.

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 27

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MANUEL PARAMIO BRESME  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA



Administrador Facultad Medicina  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

25/05/2022 11:40:00  
25/05/2022 12:38:00  
25/05/2022 14:33:00



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	 <b>Facultad de Medicina Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 20/05/2022	
		Página 11 de 27	

Inventario de bienes adquiridos.  
Suministrar información procesos contables.

#### 5.4. *Gestión de Personal*

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

#### 5.5. *Calidad y Mejora Continua*

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

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

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

#### 5.7. *Seguridad, Salud y Gestión de Residuos*

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


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

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

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

- A **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 la LPAC 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



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

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

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

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

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

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

### 7.1. Normativa académica

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

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 12 / 27

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MANUEL PARAMIO BRESME  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administrador Facultad Medicina  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

25/05/2022 11:40:00  
25/05/2022 12:38:00  
25/05/2022 14:33:00



- Becas y Ayudas:

<https://academico.unizar.es/becas/seccion-de-becas-de-la-universidad-de-zaragoza>

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

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

### 7.3. Normativa sobre Recursos Humanos

- Personal Docente e Investigador (PDI):

<https://www.unizar.es/personal-docente-e-investigador>

- Personal de Administración y Servicios (PAS):

<https://www.unizar.es/personal-de-administracion-y-servicios>

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

- De la Universidad de Zaragoza:

<https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/calidad-de-las-titulaciones>

- De la Facultad de Medicina:

<https://medicina.unizar.es/garantia-de-la-calidad>

### 7.5. Normativa propia de la Facultad de Medicina

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

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


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

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

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

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

<https://uprl.unizar.es>

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

## 8. Formas de participación del usuario

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

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

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

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


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



Finalmente, a las opciones anteriores se debe añadir:

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	 <b>Facultad de Medicina Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 20/05/2022	
		Página 15 de 27	

## 8.2. Participación en órganos colegiados

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

## 8.3. Encuestas e informes de satisfacción de los usuarios

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

## 9. Fecha de entrada en vigor

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

# II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

## 1. Compromisos de calidad asumidos

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


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

Los compromisos asumidos por esta Facultad están relacionados con:

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

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

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

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


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

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>



CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	


















fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		 <b>Facultad de Medicina</b> Universidad Zaragoza
	Versión: 2.0		
	Fecha: 20/05/2022	Página 18 de 27	

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

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	
		Fecha: 20/05/2022	
		Página 19 de 27	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
Gestión Académica	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Realización de los encargos de trabajos de reprografía	% de trabajos realizados dentro del plazo establecido	Rendimiento	Mensual	90%	Taller de Impresión y Edición	
		Realización de los trabajos encargados por los usuarios, en un plazo máximo de un día laboral						
Gestión Académica	Estudiantes	Reconocimiento y transferencia de créditos académicos	% de peticiones incorporadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Curso Académico	90%	Secretaría de la Facultad (Negociado Académico)	
		Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento o transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la resolución del órgano competente						
Gestión Académica	Estudiantes	Programas de movilidad nacionales e internacionales	% de remisiones realizadas dentro del plazo establecido	Rendimiento	Curso Académico	90%	Secretaría de la Facultad (Técnico de Relaciones Internacionales)	
		Envío de la documentación a otras universidades, unidades de la propia universidad, o al estudiante en el plazo máximo de 3 días laborables desde la firma o registro de la misma						









CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	




fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		 <b>Facultad de Medicina</b> Universidad Zaragoza
	Versión: 2.0		
	Fecha: 20/05/2022 Página 20 de 27		

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

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

	CARTA DE SERVICIOS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 20/05/2022	Página 21 de 27	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	<b>Revisión de espacios e instalaciones del centro</b>	Número de revisiones efectuadas por el personal de conserjería	Mejora	Mensual	Seguimiento	Conserjería de la Facultad	
		Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos						
		Realizar el seguimiento de los partes de mantenimiento de las intervenciones realizadas por el Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Zaragoza, o en su defecto, por las empresas contratadas						
<b>Seguridad, Salud y Responsabilidad Social</b>	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	Satisfacción de los grupos de interés con los espacios e instalaciones	Grado de satisfacción de los grupos de interés (encuestas de satisfacción)	Satisfacción	Curso Académico	>= 3	Secretaría de la Facultad (Negociado de Calidad)	
		<b>Simulacros de evacuación de los edificios</b>	Seguimiento de las sugerencias de mejora y recomendaciones recogidas en los informes	Mejora	Anual	Seguimiento	Decano de la Facultad Administrador de la Facultad Conserjería de la Facultad	
		Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de la realización de los simulacros de evacuación realizados en el centro						





CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	




fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>		Versión: 2.0		 <b>Facultad de Medicina</b> Universidad Zaragoza
			Fecha: 20/05/2022		
			Página 22 de 27		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	DEFINICIÓN/COMPROMISO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS
	Estudiantes PDI PAS Usuarios Externos	<b>Depósito y recogida de residuos</b>  Realizar el seguimiento de los procesos de depósito y recogida de los residuos biológicos y químicos del centro, así como, de envases ligeros, papel, cartón, CD/DVD's, cartuchos y tóneres de impresoras y fotocopiadoras	Número incidencias comunicadas	Satisfacción	Semestral	Seguimiento	Personal Técnico de Laboratorios Conserjería de la Facultad	    

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

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

#### Comunicación interna:

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

#### Comunicación externa:

Publicación con carácter de permanencia de la Carta en:

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

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

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

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


La Comisión de Calidad de los Servicios de la Facultad constituida para la elaboración y seguimiento de esta Carta, se compromete igualmente, a proponer aquellas medidas de mejora que considere oportunas, con la finalidad de evitar la reiteración de posibles incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Esta comisión valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

El interesado podrá utilizar cualquier medio de los que se citan en el Apartado I.8.1 relativo a la presentación de sugerencias y quejas de esta Carta de Servicios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

## ANEXO I. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

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

### 5.1. Información atención a los usuarios y comunicación institucional

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

### 5.2. Servicios relacionados con la Gestión Académica:

#### 5.2.1. Admisión de alumnos y cambios de estudio:


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

#### 5.2.2. Matrícula y procesos relacionados:

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 23 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

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

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

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

**5.2.5. Certificaciones académicas:**

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

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

**5.2.7. Movilidad del estudiantado:**

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

**5.2.8. Gestión de Títulos y Duplicados:**

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

**5.2.9. Calendarios y Horarios de clase:**

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


**5.2.10. Calendario de exámenes:**

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



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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 24 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	



 <b>Universidad Zaragoza</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	 <b>Facultad de Medicina Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 20/05/2022	
		Página 26 de 27	

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

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

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

5.2.14. *Servicio de alquiler de taquillas.*

**5.3. Servicios relacionados con la Gestión Económica:**

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

**5.4. Servicios relacionados con la Gestión de Personal:**

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


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

- Elaboración, implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del centro y seguimiento de indicadores de cumplimiento del Sistema y de la Carta de Servicios.



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 25 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

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

## 5.6. *Servicios relacionados con la Gestión de Recursos, Espacios y Materiales de Apoyo a la Docencia y a la Investigación:*

### 5.6.1. *Conserjería:*

- Información presencial y telefónica, sobre la localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Apertura y cierre de los edificios y de sus dependencias (aulas, salones de actos y espacios comunes,...) y control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Custodia de llaves y de materiales y gestión de accesos de personal autorizado.
- Realización de pequeñas tareas de mantenimiento o, en su caso, solicitar y supervisar las intervenciones necesarias para la adecuada conservación y el correcto funcionamiento de las infraestructuras e instalaciones del centro.
- Organización y distribución de espacios de docencia y recursos de apoyo (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos, punteros,...).
- Gestión de la correspondencia y paquetería de entrada y salida, tanto de naturaleza interna como externa.
- Gestión sostenible del material reciclable (papel, vidrio, pilas, plásticos, tóner y cartuchos de impresoras,...).
- Atención a la climatización de las dependencias del centro y al estado de la red inalámbrica de la Facultad (WIFI).
- Custodia de objetos perdidos.

### 5.6.2. *Biblioteca y Hemeroteca:*

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


### 5.6.3. *Laboratorios:*

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 26 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	

#### 5.6.4. Taller de Impresión y Edición (Servicio de Reprografía):

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

#### 5.6.5. Servicio de Informática:

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


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

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



fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935>

CSV: fc1c0d66420122a43e87e542da9ae935	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 27 / 27	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MANUEL PARAMIO BRESME	Administrador Facultad Medicina	25/05/2022 11:40:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	25/05/2022 12:38:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	25/05/2022 14:33:00	