



## Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

### Tabla de control de modificaciones:

| Edición | Modificación  | Fecha      |
|---------|---|------------|
| V 1.0   | Edición inicial   | 5/5/2015   |
| V 2.0   | Adaptación al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-24, y al PRE 01.2.1 de redacción, revisión y seguimiento de las Cartas de servicios. | 15/05/2022 |
| V 2.1   | Modificación de la carta de servicios   | 20/03/2023 |

### Tabla de control de firmas:

| ELABORADO POR:                                  | REVISADO POR:                         | APROBADO POR:                |
|---|---------------------------------------|------------------------------|
| Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  | Inspección General de Servicios       | Gerencia                     |
| Francisco Javier Borau Salcedo<br>Administrador | Isabel Luengo Gascón<br>Directora IGS | Alberto Gil Costa<br>Gerente |

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



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general nuestra disposición por prestar un servicio transparente, accesible y eficiente que transmita proximidad y confianza en el trato y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión

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

La gestión de los servicios de la misma se realiza a través de las siguientes Áreas y Servicios:

- Biblioteca
- Conserjerías Edificio Principal y Gimnasio
- Laboratorio de Medios Audiovisuales
- Secretaría

La Administración y los Servicios de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad de Zaragoza, se encargan de dar apoyo e información, poniendo a disposición de la comunidad los servicios imprescindibles para la consecución de sus fines. Los Servicios facilitan y apoyan el desarrollo de las Actividades Académicas, que trascienden en la consecución las titulaciones obtenidas por el estudiantado

La Gestión Administrativa se encarga de informar, gestionar y certificar dichas actividades. Con esta carta no solo damos a conocer los servicios sino que alentamos la participación de los interesados a través de sus sugerencias y encuestas realizadas por los propios servicios, con el objeto de obtener la información necesaria para afianzar nuestra relación y conseguir cumplir con sus expectativas llevando a cabo las mejoras imprescindibles para la plena satisfacción de sus usuarios gracias al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024 y a la Política de Calidad de los Servicios aprobada por el Consejo de Gobierno aprobada el 25 de noviembre de 2019, con una vigencia de cuatro años, con el objetivo de *establecer el marco general que posibilite a los servicios de la Universidad Zaragoza, en el ámbito de sus competencias, planificar, ejecutar, medir y mejorar su actividad a fin contribuir a la consecución de los objetivos estratégicos de la institución definidos en el documento Política de Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza.*

Entre los objetivos estratégicos a desarrollar se encuentra el de *consolidar la implantación de las herramientas básicas de gestión de la calidad en los servicios*, que se despliega en varios objetivos operativos, entre los que se incluye el de la elaboración de cartas de servicios, la evaluación sistemática de la calidad de los servicios prestados y la medición del grado de cumplimiento de los compromisos previamente establecidos."

#### 2.1. Misión

La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación es el órgano de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización general de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos que en ella se imparten. Para llevar a cabo esta misión, es esencial el apoyo a la docencia y la realización de las tareas

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO

Administrador Facultad CC Humanas y Educación

22/03/2023 12:04:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

22/03/2023 13:13:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

22/03/2023 14:25:00





administrativas por parte del personal de administración y servicios a través de las distintas Áreas que la componen

### 2.2. Visión

Esta Carta quiere dar a conocer que los Servicios que intervienen y sus compromisos para alcanzar la plena satisfacción de las personas que tienen intereses con la vida universitaria, es una meta posible con la colaboración de todos, y para ello la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se propone prestar unos servicios de calidad, por un personal cualificado y motivado, y basados en la mejora continua de sus procesos

### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

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

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> | <p>La Facultad cuenta entre sus objetivos el de garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos</p> <p>Atención a la diversidad</p> |
| <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>   | <p>Asegurando un acceso igualitario de hombres y mujeres</p> <p>Atención a la diversidad</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>   |

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>  
 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7


|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 3 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |  |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |  |



|  |   |
|--|---|
|  <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>  | <p>Velará por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los derechos laborales y que se desarrollen en un entorno seguro y sin riesgos</p>  |
|  <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>          | <p>En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la igualdad de oportunidades, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la desigualdad de resultados de sus miembros</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>   |
|  <p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>     | <p>Prestando una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa</p> <p>Proyecto ciudad de las niñas y los niños</p>   |
|  <p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p>                   | <p>Mediante la gestión responsable de los desechos de las actividades ordinario, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de medidas que palien el cambio y primen el desarrollo sostenible.</p> <p>Contenedores de recogida de papel</p> <p>Contenedores de recogida de tóner</p> <p>Contenedores de recogida de pilas</p> <p>Contenedores de recogida de plásticos</p> <p>Control de periodicidad de recogidas: Llamadas par que lo hagan si no está hecho</p>  |
|  <p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> | <p>La Facultad asume su responsabilidad comprometiéndose a trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas antes los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos y sociales. Hace partícipes a todos sus miembros, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la adopción de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran</p> |



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 4 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |   |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |   |



17 ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



La Facultad se integra en la sociedad y establece alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos.

Colegios públicos y otros centros para la realización de prácticas

Diputación provincial

Ayuntamientos

Instituto Aragonés de Juventud

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.
- La elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios corresponde al Administrador de Centro Francisco Javier Borau Salcedo que, a su vez es el responsable del equipo de trabajo integrado por una persona de cada Servicio.

### 4. Información de contacto

- Dirección postal  
Universidad de Zaragoza  
Calle Valentín Cardenera, nº 4  
22003-HUESCA (ESPAÑA)
- Teléfonos  
Audiovisuales + 34 974239343  
Biblioteca + 34 974239353  
Conserjería + 34 974239341  
Decanato + 34 974239348  
Gimnasio + 34 974239355  
Informática + 34 974239342  
Secretaría + 34 974239350
- Correo electrónico: [infofche@unizar.es](mailto:infofche@unizar.es)
- Página web: [magister.unizar.es](http://magister.unizar.es)
- Forma de acceso y medios de transporte  
Autobuses interurbanos: <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>  
Autobuses urbanos: <https://huesca.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>  
Trenes: <http://www.renfe.com/>
- Horario, medios y lugares de atención al público  
Audiovisuales: 8:15 a 14:15 horas 1ª planta Edificio Principal, ala derecha

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Firmado electrónicamente por

FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Administrador Facultad CC Humanas y Educación  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

Página: 5 / 14

Fecha

22/03/2023 12:04:00  
22/03/2023 13:13:00  
22/03/2023 14:25:00



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>



Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.410>

Biblioteca: 8:15 a 21:15 horas, 2º planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.02.070>

Conserjería 8 a 21:30 horas 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.240>

Gimnasio: 8 a 21:30 horas, Edificio Anexo, planta baja

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1096.00.120>

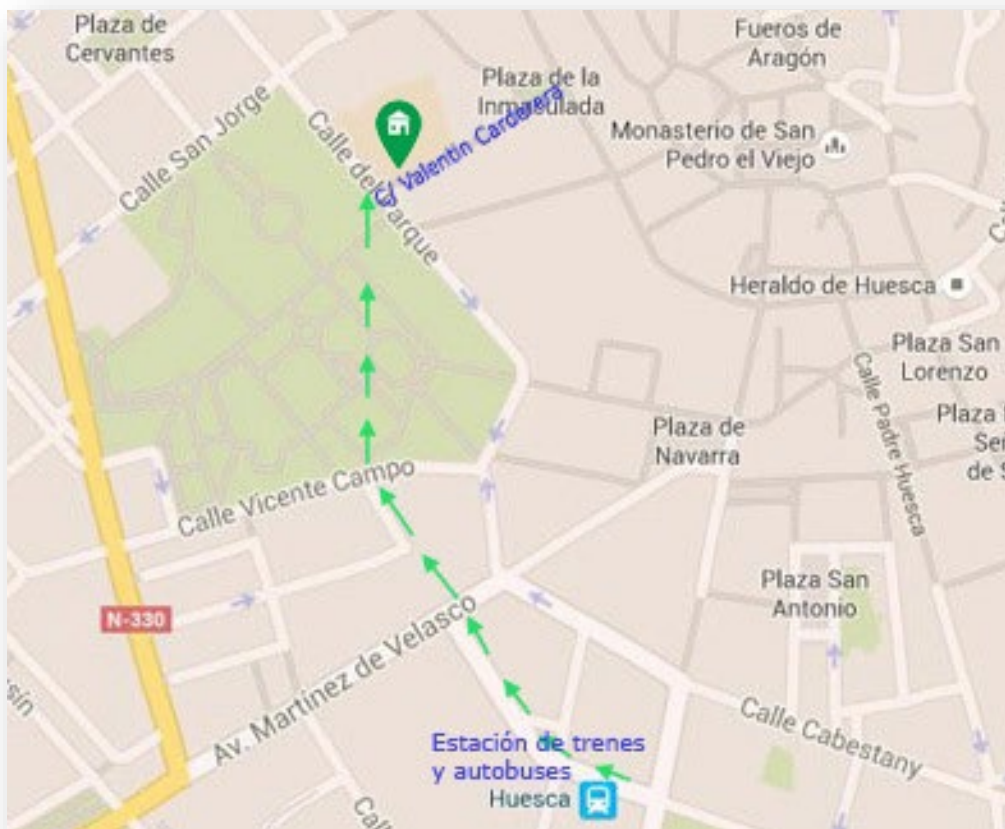
Secretaría: 9 a 14 horas, 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.030>

Secretaria de Decanato: 9 a 14 horas, 1ª planta Edificio Principal

Ubicación SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CHU.1068.01.230>

g) Mapa de localización



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|                                       |   |                     |  |
|---------------------------------------|---|---------------------|--|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 6 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |  |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |  |



## 5. Relación de los servicios prestados

### Atención al Público

- Respondiendo a las consultas presentadas por estudiantado, PAS, PDI y ciudadanía en general
- Actualizando los tabloneros de anuncios semanalmente
- Actualizando la web en el momento de conocer la noticia

### Información académica

- Informando de los estudios que se imparten en la Facultad, personalmente, por teléfono, por correo electrónico y a través de su web: Admisión, matrícula, ayudas y becas, cambios de estudios, adaptaciones, horarios de clases, calendario de exámenes, tutorías, movilidad de estudiantado en España, Europa e Iberoamérica.
- Informando de Convocatorias para elegir Colegios de Prácticas y su asignación a los mismos
- Informando de Convocatorias para elegir asignaturas optativas de menciones y su adjudicación
- Informando sobre la oferta de Trabajos Fin de Grado y Máster y su adjudicación.
- Informando sobre las Resoluciones genéricas de la Facultad: Tablón de anuncios, por correo ordinario, por correo electrónico

### Información administrativa

- Admitiendo a trámite cualquier solicitud dirigida a órganos de la universidad a través del Registro auxiliar.

### Certificaciones a estudiantado

- Realización de certificaciones personales a estudiantado de sus estudios de grado, máster, actividades académicas complementarias, cursos o estudios propios realizados en el Centro.

### Certificaciones al personal docente e investigador

- Realización de certificaciones al profesorado por la docencia impartida en este Centro
- Realización de certificaciones por las tutorizaciones realizadas a los alumnos de las asignaturas de Prácticas Escolares
- Realización de certificaciones por haber dirigido o codirigido los Trabajos de Fin de Grado y Máster
- Realización de certificaciones por haber actuado en los tribunales de calificación de los Trabajos Fin de Grado y Máster, en calidad de presidentes, secretarios o vocales.
- Certificaciones a maestros de colegios públicos y de colegios e instituciones privadas
- Realización de certificaciones a maestros que han colaborado en la formación de los alumnos de las asignaturas de Prácticas Escolares de nuestra Facultad, acogiéndolos y tutorizándolos en su centros y aulas de trabajo.

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO

Administrador Facultad CC Humanas y Educación

22/03/2023 12:04:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

22/03/2023 13:13:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

22/03/2023 14:25:00



### Títulos a estudiantado

- Tramitación, custodia y entrega de títulos a estudiantado egresado.

### Servicio de Biblioteca

- La relación de servicios prestados por la Biblioteca de la FCHE se detalla en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Puede consultarse en:
  - [biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios](http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios)

### Información del uso de espacios del Edificio Principal

- Facilitando el acceso y uso de aulas y espacios comunes del Edificio Principal manteniendo actualizada diariamente la web de ocupación de aulas de la Facultad

### Información del uso de espacios del Gimnasio

- Facilitando el acceso y uso de la Pista Polideportiva y la Sala de Expresión Corporal manteniendo actualizada diariamente la web de ocupación del Gimnasio de la Facultad

### Utilización y mantenimiento de medios audiovisuales

- Formación de usuarios para el conocimiento básico de los medios audiovisuales
- Mantenimiento de medios audiovisuales
- Asesoramiento sobre fases de producción audiovisuales
- Producciones audiovisuales dirigido por un PDI
- Préstamos de equipos para realización de trabajos audiovisuales

### Acceso a wifi y uso de ordenadores personales

- Acceso a internet a través de la red wifi de la Universidad de Zaragoza, en los edificios de la Facultad
- Acceso libre a ordenadores personales conectados a internet en un espacio propio llamado Sala de Usuarios, con objeto de facilitar su uso permanente.

### Cafetería

- Servicio de cafetería

### Espacio de uso estudiantil para comidas

- Local con microondas y mobiliario para facilitar el consumo de comida propia


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

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

- A 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 8 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |   |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |   |





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

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

### Normativa Propia:

- Manual de calidad de la Facultad:
  - [https://documenta.unizar.es/share/s/ZNJ6T6ISTcuWlfrQD\\_iYow](https://documenta.unizar.es/share/s/ZNJ6T6ISTcuWlfrQD_iYow)
- Manual de procedimientos:
  - <https://magister.unizar.es/sites/magister/files/users/documentos/MANUAL%20PROCEDIMIENTOS-FCHE.pdf>
- Toda la normativa de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación se encuentra disponible en :
  - <https://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>

### Normas de la Universidad de Zaragoza

- **NORMATIVA ECONÓMICA**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA** <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- **NORMATIVA ACADEMICA** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administrador Facultad CC Humanas y Educación  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

22/03/2023 12:04:00  
22/03/2023 13:13:00  
22/03/2023 14:25:00



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

## 8. Formas de participación de usuario

Las formas de participación del usuario son las siguientes:

1. Rellenando el formulario creado para tal fin <https://magister.unizar.es/formulario-de-contacto>.
2. Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones
3. El Defensor Universitario
4. Participación en órganos colegiados (Junta de Facultad, Delegación de Alumnos)
5. Campaña de encuestas de satisfacción con las titulaciones
6. Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram)

## 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

- Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera informe externo
- Remisión a los respectivos Servicios Provinciales de Educación antes de finalizar el curso del informe de los períodos de prácticas en los que ha participado cada tutor/a de prácticas del colegio
- Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el mínimo tiempo posible
- Incorporar al expediente académico las solicitudes de Reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de pago.
- Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.
- Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 7 días laborables siguientes a su solicitud o realización.
- Formación individualizada a nivel básico de los usuarios de medios audiovisuales que lo soliciten
- Entrega de trabajo en el plazo máximo de 2 días de los trabajos de conversión de formato de vídeo, que se puedan resolver con los medios propios técnicos y humanos
- Dar un servicio de calidad a las peticiones realizadas por los usuarios internos y externos de la Facultad

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO

Administrador Facultad CC Humanas y Educación

22/03/2023 12:04:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

22/03/2023 13:13:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

22/03/2023 14:25:00





758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>







758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|  |                           |                                      |   |
|--|---------------------------|--------------------------------------|---|
|  <b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Versión: 2.1                         |  <b>Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Huesca</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|  |                           | Fecha: 20/03/2023<br>Página 11 de 14 |   |

## 2.- Indicadores que permitan medir su cumplimiento

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS                            | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD                 | OBSERVACIONES   |
|--|---|---|---|------------------------|-------------------------------------|---|
| Información y atención al usuario                            | Estudiante<br>PAS<br>PDI<br>Usuarios externos | Dar respuesta a las consultas formuladas a través del correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera informe externo                                  | Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales | Mensual                | 95%                                 | Jefe de Negociado Académico Se hará a través de Excel  |
|  | Estudiante                                    | Remisión a los respectivos Servicios Provinciales de Educación antes de finalizar el curso del informe de los períodos de prácticas en los que ha participado cada tutor/a de prácticas del colegio | Días de anticipación a la fecha requerida   | Anual                  | 95%                                 | Jefe de Negociado Administrativo                       |
| Registro auxiliar del Registro General de la U               | Estudiante<br>PAS<br>PDI<br>Usuarios externos | Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el mínimo tiempo posible   | Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día siguiente a su asiento en registro          | Mensual                | 100%                                | Jefe de Negociado Administrativo                     |
| Información y atención al público en los distintos servicios | Estudiante<br>PAS<br>PDI<br>Usuarios externos | Dar un servicio de calidad a las peticiones realizadas por los usuarios internos y externos de la Facultad  | Puntuación media obtenida en encuestas de satisfacción a los usuarios   | Anual                  | Igual o superior a 4 puntos sobre 5 | Administrador A través de encuestas Atenea           |

CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 11 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol



Fecha







FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTAAdministrador Facultad CC Humanas y Educación  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente22/03/2023 12:04:00  
22/03/2023 13:13:00  
22/03/2023 14:25:00




758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|   |                           |                                      |  |
|---|---------------------------|--------------------------------------|--|
| <br><b>Universidad</b><br>Zaragoza | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Versión: 2.1                         | <br><b>Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Huesca</b><br><b>Universidad Zaragoza</b> |
|   |                           | Fecha: 20/03/2023<br>Página 12 de 14 |  |

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS | COMPROMISO  | INDICADOR   | FRECUENCIA DE MEDICIÓN                        | ESTÁNDAR DE CALIDAD    | OBSERVACIONES   |
|--|--------------------|---|---|---|------------------------|---|
| Gestión académica  | Estudiantado       | Incorporar al expediente académico las solicitudes de Reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de pago.  | Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resultas e incorporadas al expediente antes de 5 días | Curso académico:<br>Fecha tope 1 de diciembre | 90%                    | Jefe de Negociado Académico<br>  |
|  | Estudiantado       | Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.  | Porcentaje de solicitudes resultas correspondientes a la remesa cerrada.  | Cierre de remesa                              | 100%                   | Jefe de Negociado Administrativo<br>   |
| Gestión económica  | Usuarios externos  | Elaboración y remisión de los presupuestos previos (siempre que no incluyan gastos a valorar por otras unidades) y las facturas posteriores al evento, en el plazo máximo de los 7 días laborables siguientes a su solicitud o realización. | Porcentaje presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro de dicho plazo.                                  | Anual   | 100%                   | Jefe de Negociado Administrativo<br>   |
| Formación de usuarios de forma individualizada para la utilización de medios audiovisuales | PDI Estudiantado   | Formación a nivel básico a quienes lo soliciten   | Número de solicitantes  | Mensual                                       | 80% de las solicitudes | Técnico de Medios Audiovisuales<br><br> |
| Cambios de formatos archivos audiovisuales   | PDI Estudiantado   | Entrega de trabajo en el plazo máximo de 2 días que se puedan resolver por los medios técnicos y humanos  | Porcentaje de trabajos realizados en plazo  | Semestral                                     | 80%                    | Técnico de Medios Audiovisuales<br>  |

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 12 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |   |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |   |

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Los mecanismos para la difusión de su carta de Servicios, así como la planificación de las acciones y del cumplimiento de sus compromisos, se centran en las siguientes actuaciones

#### 1. Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en Junta de Facultad
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad
- Publicación en la página web del centro: <http://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>
- Se descarta la difusión de la carta de servicios por tríptico en papel

#### 2. Comunicación externa

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

- Publicación en la página web del centro: <http://magister.unizar.es/calidad/sistema-de-garantia-de-la-calidad-sgic>
- Publicación en página web de Unizar <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios>
- Difusión de la publicación de la Carta de Servicios a través de las redes sociales

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


En el caso de recibir alguna queja o sugerencia o se detecte incumplimiento de nuestros compromisos, se subsanarán mediante el siguiente procedimiento:

- Los incumplimientos detectados serán analizados por el responsable del área correspondiente y se dará un plazo máximo de 5 días laborales desde la fecha que se haya detectado el incumplimiento.
- Si el incumplimiento se ha detectado por una reclamación de usuarios, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanar los perjuicios.
- Además de dar respuesta motivada sobre el incumplimiento del compromiso adquirido y pedir disculpas al usuario se recabará opinión sobre las medidas adoptadas en su caso

### 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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 13 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |   |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |   |

Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

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


Tienes toda la información disponible en la siguiente página web:

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



758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7>

|                                       |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| CSV: 758277eef81ab9a1e75ed72b89408cc7 | Organismo: Universidad de Zaragoza            | Página: 14 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol                                   | Fecha               |   |
| FRANCISCO JAVIER BORAU SALCEDO        | Administrador Facultad CC Humanas y Educación | 22/03/2023 12:04:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios     | 22/03/2023 13:13:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente                                       | 22/03/2023 14:25:00 |   |