f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Carta de Servicios de la

Facultad de Economía y Empresa

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Fecha	Modificación
v1.0	12/04/2021	Edición inicial
v1.1	03/02/2022	Actualización tras Informe de seguimiento: revisión de indicado-res.
v1.2	05/04/2022	Modificación enlaces a páginas web
v1.3	18/05/2023	Introducción de ODS en Objetivos y fines de los Servicios; Revisión del catálogo de indicadores; Actualización de Normativa y de datos de contacto.

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Economía y Empresa Francisco Javier Doñágueda Becerril Administrador FECEM	Inspección General de Servicios Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Gerencia Universidad de Zaragoza Alberto Gil Costa Gerente

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

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual las administraciones públicas informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

2. Objetivos y fines de los servicios de la Facultad de Economía y Empresa

La Facultad de Economía y Empresa es un centro comprometido con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza por ello esta carta de servicios se elabora para facilitar a la sociedad en general, y a la comunidad universitaria, en particular, información sobre los servicios que presta y los compromisos de calidad adquiridos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación.

2.1 Misión

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

2.2 Visión

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

2.3. Valores

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

- Profesionalidad: Dando respuesta ágil, rápida y resolutiva a las demandas de los usuarios dentro del ámbito de su competencia.
- Trabajo en equipo: Interactuar continuamente para el cumplimiento de los objetivos, respetando y poniendo en valor la aportación individual y colectiva, entendiendo que el personal es la esencia de cualquier organización y su valoración incide en su motivación y compromiso.
- Transparencia en las actuaciones y gestiones, reflejados en su comunicación permanente con la comunidad universitaria, a través de las nuevas plataformas tecnológicas dispuestas por la Universidad de Zaragoza. (ODS 9)
- Integridad, entendida como la actuación ecuánime, imparcial y no discriminatoria en la prestación del servicio. (ODS 4, 5 y 16)
- Flexibilidad: Adaptándose a los cambios normativos, de procedimientos de gestión y de herramientas de trabajo con rapidez y responsabilidad. (ODS 9)
- Responsabilidad social: Participar en la mejora de la calidad de vida en nuestro entorno, promoviendo un uso racional de los recursos disponibles desde el pleno respeto al medioambiente. (ODS 12)
- El centro manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 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. En este sentido: la Facultad cuenta entre sus objetivos el de **garantizar una educación inclusiva** y equitativa **de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos, asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior, permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento**, con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables**. (ODS 4 y 5)

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Igualmente, vela por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los **derechos laborales** y que se desarrollen en un e**ntorno seguro y sin riesgos**.(ODS 8)

En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que r**educan la desigualdad de resultados** de sus miembros, y presta una especial atención a la r**educción de su huella ambiental negativa**, mediante la g**estión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palíen el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible. (ODS 3, 5 y 12)

El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia,** agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales. **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la **adopción de decisione**s que respondan a las **necesidades** de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran. (ODS 12)

El centro se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privada**s, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos. (ODS 17)

3. Datos identificativos de la Facultad de Economía y Empresa

a) Denominación completa:

Facultad de Economía y Empresa.

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

Javier Doñágueda Becerril, Administrador de la Facultad de Economía y Empresa.

4. Información de contacto

La creación de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza fue aprobada por el Gobierno de Aragón (BOA núm. 75 de 14.04.2011) como consecuencia de la integración entre la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.

Esta integración supone que sea un centro con dos sedes:

Sede Gran Vía

a. Dirección postal

Gran Vía de Don Santiago Ramón y Cajal, 2, 50005 Zaragoza

b. Teléfonos

- Conserjería: 976 76 2131
- Decanato:
  - Decano: 976 76 1775
  - Secretaria: 976 76 1776
- Secretaría
  - Información general: 976 76 1771
  - Unidad académica: 876 55 4601

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

- ❖ Unidad administrativa: 876 55 4602
- Relaciones Internacionales: 976 76 2154
- Biblioteca:
  - ❖ Directora: 976 76 1772
  - ❖ Administración: 876 55 4610
  - ❖ Préstamo: 876 55 4605

- Reprografía: 876 55 4637
- Informática: 976 76 1773

c. *Correos electrónicos*

- Conserjería: csjecemz1@unizar.es
- Decanato: direcemz@unizar.es
- Secretaría: sececemz1@unizar.es
  acaecemz1@unizar.es
  calidadecemz@unizar.es
- Relaciones internacionales: ri1ecemz@unizar.es
- Biblioteca:
  - ❖ Directora: dbieconz@unizar.es
  - ❖ Administración: fotoecon@unizar.es
  - ❖ Préstamo: circu560@unizar.es
  - ❖ Adquisiciones centralizadas: adquiecemzp@unizar.es
- Reprografía: digicopyempresariales@gmail.com

d. *Página web*

https://fecem.unizar.es

e. *Formas de acceso y medios de transporte*

Tranvía: La parada se encuentra frente a la entrada que tiene el centro por Gran Vía, conectando de esta forma con el norte y el sur de la ciudad, así como con la sede de del Campus Río Ebro y con el Campus de San Francisco.
Información: http://www.tranviasdezaragoza.es

Autobús público: Líneas 21, 22, 25, 30, 33, 34, 40, 41, 51 y 52
Información: https://zaragoza.avanzagrupo.com/

Acceso en bicicleta: El acceso puede realizarse utilizando carril bici.
Información:
http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2

f. *Horario y medios y lugares de atención al público*

Horario de apertura del centro:
- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8 a 21:30 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

Horario de atención en conserjería:
- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

Horario de atención al público en secretaría**:**
- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

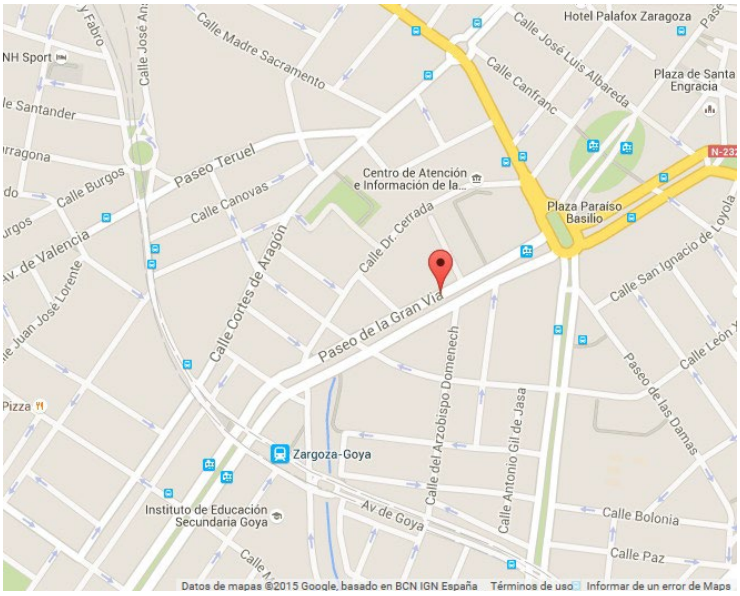
Horario de atención en reprografía:
- De lunes a jueves, de 8:30 a 20:00 h.
- Viernes, de 8:30 a 19:30 h.
- Período no lectivo, de 9:00 a 13:00 h.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Horario de atención en biblioteca**:**

- Período lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 h.
- Período no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.

g. Mapa de localización



Sede Campus Río Ebro

a. Dirección postal

María de Luna, s/n. Edificio Lorenzo Normante, 50018 Zaragoza

b. Teléfonos

- Conserjería: 976 76 2747
- Decanato:
  - Decano: 976 76 2696
  - Secretario: 976 76 2756
- Secretaría.
  - Información general: 976 76 2700
  - Unidad académica: 876 55 4921
  - Unidad administrativa: 876 55 4921
- Relaciones Internacionales: 976 76 2753
- Biblioteca:
  - Coordinador: 876 55 4917
  - Administración: 876 55 4918
  - Préstamo: 976 76 2699
- Reprografía: 876 55 4919
- Informática: 876 55 4949

c. Correos electrónicos

- Conserjería: csjecemz2@unizar.es
- Decanato: direcemz@unizar.es

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

- Secretaría: sececemz2@unizar.es
  acaecemz2@unizar.es
- Relaciones internacionales: ri2ecemz@unizar.es

- Biblioteca:
  - Administración y préstamo: bibemp@unizar.es
  - Adquisiciones centralizadas: adquiecemzr@unizar.es
  - Coordinador: ipuyo@unizar.es
- Reprografía: reproeco@unizar.es

d. Página web

https://fecem.unizar.es

e. Formas de acceso y medios de transporte

Tranvía: La línea 1 del tranvía, con su parada en el Campus Río Ebro, comunica la Facultad con el centro y sur de la ciudad, así como con el barrio de Parque Goya en el norte.
Información: http://www.tranviasdezaragoza.es/es/

Autobús público: líneas 43 y 44 (de lunes a viernes).
Información: https://zaragoza.avanzagrupo.com/

Coche particular: Salida 320 de la Autovía A2: Campus Río Ebro (viniendo de Madrid, Barcelona, Logroño, etc por la Ronda Norte). La Facultad de Economía y Empresa dispone de un gran parking gratuito.

Acceso en bicicleta: El acceso a la Facultad puede realizarse utilizando carril bici. Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en todos los edificios.
Información:
http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2

f. Horario y medios y lugares de atención al público

Horario de apertura del centro:
- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8 a 21:30 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

Horario de atención en conserjería:
- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

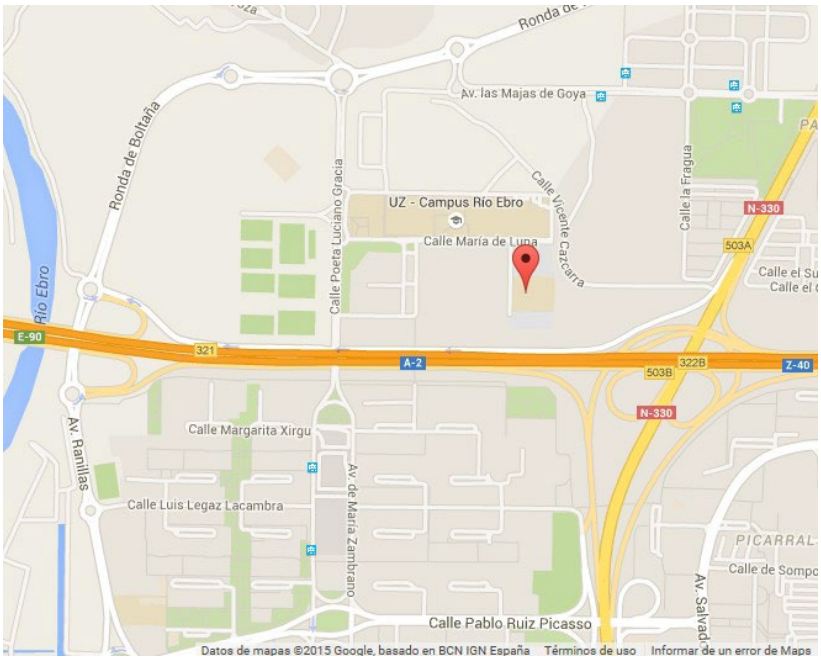
Horario de atención en secretaría:
- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Horario de atención en reprografía:
- De lunes a viernes
  - Público en general: de 9 a 20 h (excepto de 10:15 a 10:45 y de 17:30 a 18:00 h, que permanecerá cerrado)
  - Atención preferente a departamentos: de 9 a 10:30 h y de 16:00 a 17:00 h.
- Período no lectivo: de 9 a 13:30 h.

Horario de atención en biblioteca:
- Período lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 h.
- Período no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

g. Mapa de localización



5. Relación de los servicios prestados en la Facultad de Economía y Empresa

a. Información y atención al usuario

- Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y telemática.
- Información pública sobre cuestiones de carácter general, a través de los tablones de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico y página web de la Facultad de Economía y Empresa.

b. Actividades orientadas a estudiantes de niveles preuniversitarios y de nuevo ingreso

- Colaboración en la organización de las jornadas de orientación a centros de secundaria.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso.
- Colaboración en la organización de la Olimpiada de Economía de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Participación en las jornadas de bienvenida a los nuevos alumnos de grado.
- Curso de competencia digital básica dirigida a todos los grados.

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

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

d. Servicios relacionados con la gestión académica

- Gestión de la fase cero del plan de ordenación docente.
- Admisión de estudiantes para las distintas titulaciones ofertadas por la Facultad de Economía y Empresa en sus distintas vías de acceso, incluyendo la gestión de las listas de espera.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

- Matrícula y procesos relacionados, asignación de la cita previa, confirmación del cumplimiento de requisitos previos, becas, modificaciones, régimen de permanencia…
- Gestión de solicitudes de estudiantes visitantes.
- Gestión del grupo con docencia en inglés del grado en Administración y Dirección de Empresas (preinscripción, tramitación de la prueba de nivel de idioma y gestión de la lista de espera).
- Gestión de las ayudas al estudio "Legado Félix Correa".
- Gestión becas de apoyo y colaboración en tareas.
- Gestión y organización del archivo de documentación en soporte físico y digital.
- Control de los pagos de matrícula y reclamación de impagados.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso (Cursos Cero y programas Tutor y Mentor).
- Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos.
- Compulsas y expedición de documentos relacionados con la gestión académica.
- Movilidad de estudiantes: Gestión de programas de movilidad nacional e internacional. Información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula, reconocimiento académico. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.
- Gestión de las solicitudes de prácticas académicas externas curriculares y de la lista de espera y colaboración con UNIVERSA.
- Generación de las actas de examen, recepción, tramitación de modificaciones y control de cumplimiento de los requisitos y plazos estipulados.
- Tramitación de solicitudes de adelanto de convocatoria, cambio de fechas de examen y evaluación por compensación curricular.
- Solicitud y gestión del nombramiento de tribunales de 5ª y 6ª convocatoria y de tribunales de revisión de exámenes.
- Tramitación de solicitudes de revisión por tribunal.
- Colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado y de las titulaciones.
- Publicación de las líneas de investigación ofertadas.
- Comunicación de los nombramientos de tribunales de trabajos fin de grado para matrícula de honor.
- Gestión de las solicitudes de depósito de los trabajos fin de estudios.
- Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados.
- Propuesta de premios extraordinarios de grado y máster.
- Apoyo e información a los órganos de gobierno y órganos colegiados del centro.

e. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos: precios públicos, devolución de ingresos y facturación.

f. Servicios relacionados con la gestión de personal

- Expedición de certificados al personal docente e investigador.

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

- Control y reserva de espacios, tanto para la docencia como para actos institucionales, formativos, oposiciones y congresos.
- Gestión de material de apoyo a la docencia: préstamo, revisión y mantenimiento.
- Organización y colaboración en eventos de carácter académico, cultural y social.
- Coordinación y seguimiento de los servicios contratados externos de limpieza, reprografía, vigilancia y cafetería.
- Gestión de permisos de acceso mediante tarjeta.
- Impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on-line, venta de apuntes oficiales de clase, libros y resto de materiales por parte del servicio de reprografía.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Biblioteca

- Ofrecer espacios y equipamientos para el estudio y la investigación.
- Consulta de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección.
- Facilitar el acceso online de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ
- Proporcionar un servicio de préstamo/devoluciones a los usuarios de la BUZ.
- Responder a las consultas especializadas, de forma presencial, telefónica o electrónica.
- Gestionar la bibliografía básica recomendada en las asignaturas de grado del centro.
- Formar y mantener colecciones de valor científico para la investigación.
- Formar en competencias digitales para el acceso y uso de la información a los estudiantes.

La BUZ cuenta con su propia carta de servicios accesible desde http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios donde se detallan todos los servicios que se ofrecen.

h. Seguridad y salud

- Coordinación en las situaciones de emergencia del centro y en la aplicación de los planes de emergencia.
- Gestión sostenible de residuos. Material para reciclar: papel, plástico, tóner…
- Mantenimiento del botiquín.
- Atención y adaptación de las condiciones de docencia, estudio y trabajo para los estudiantes y personal con necesidades específicas.

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

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

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

b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

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

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, [mod. RD Ley 11/2018].
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, [modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero).

Normativa propia

- Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 6 de octubre de 2020 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa).

Toda la normativa, completa y actualizada se encuentra en las páginas de la Universidad de Zaragoza:

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

8. Formas de participación del usuario

La Facultad de Economía y Empresa facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios mediante su participación en cuantas iniciativas de mejora se planteen.

a) Quienes sean miembros de la Facultad de Economía y Empresa podrán hacerlo participando en los órganos de representación y en los equipos de trabajo.

b) Las personas que integran la Facultad o quienes tengan algún interés en ella pueden hacer llegar sus comentarios mediante:

- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (https://sede.unizar.es).
- Correo electrónico
- Teléfono

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

- De forma presencial
- Redes sociales

https://fecem.unizar.es/blog
https://www.instagram.com/fecem_unizar/
https://twitter.com/FECEM_unizar
https://www.facebook.com/FECEM.unizar/
https://www.linkedin.com/school/19133780/admin/
https://fecem.unizar.es/

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el B.O.U.Z.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Publicar en https://fecem.unizar.es/ las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente.
- Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico institucional en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
- Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.
- Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.
- Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.
- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos antes del plazo establecido (tres meses).
- Tramitar y remitir en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos.
- Informar y aprobar las solicitudes de permisos y licencias en un plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.
- Remisión documentación jornadas partidas y servicios extraordinarios antes del día 5 de cada mes.
- Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención.
- Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud.
- Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los tres días laborables siguientes a su solicitud o realización.
- Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria o no existan circunstancias ajenas que lo impidan.
- Entrega, en un plazo máximo de un día laborable, los encargos de fotocopias.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

- Atender necesidades de los usuarios que necesiten hacer uso de los espacios de la facultad por cambios, aulas docencia, realizar actividades de carácter académico, cultural o social.
- Tramitación de los partes de mantenimiento/ reparación de equipos o espacios, en un plazo máximo de 24 horas.
- Dar la formación en todos los grados del centro en competencias digitales.
- Facilitar a los estudiantes de los grados el acceso a la bibliografía recomendada (BR) para todas las asignaturas.

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREAS RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Información y atención al usuario	Información pública a través de la web del centro	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Publicar en https://fecem.unizar.es/ las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente.	Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	Mensual	95%	Decano/a Jefe/a Secretaría Facultad
	Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes PTGAS PDI	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico institucional en un plazo máximo de dos días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través del correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	Mensual	95%	Jefe/a Secretaría Facultad
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo	Mensual	100%	Jefe/a Secretaría Facultad
Gestión Académica	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados	Estudiantes Egresados	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo	Mensual	95%	Jefe/a Secretaría Facultad
	Tramitación de solicitudes	Estudiantes	Resolver las solicitudes con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes resueltas antes del plazo establecido.	Curso académico	85%	Jefe/a Secretaría Facultad
	Reconocimiento y Transferencia de Créditos	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos antes del plazo establecido (tres meses).	Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente antes del plazo establecido	Curso académico	90%	Jefe/a Secretaría Facultad

CSV: f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Firmado electrónicamente por
FRANCISCO JAVIER DOÑÁGUEDA BECERRIL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Administrador Facultad de Economía y Empresa
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 13 / 17
Fecha
18/05/2023 11:58:00
18/05/2023 13:15:00
18/05/2023 13:48:00

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de personal	Ausencias, permisos y licencias	PTGAS PDI	Tramitar y remitir en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos e informes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos. Informar y aprobar las solicitudes de permisos y licencias en un plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción. Remisión documentación jornadas partidas y servicios extraordinarios antes del día 5 de cada mes.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	Semanal	100%	Decano/a Administrador/a
Seguridad y salud	Procedimiento de actuación en caso de evacuación	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención.	Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Anual	Tres o menos sugerencias de mejora en cada informe	EPI operativo en el momento del simulacro.
	Tramitación acceso edificios	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud.	Porcentaje de permisos autorizados en ese plazo	Anual	100%	Jefe/a Conserjería
Gestión Económica	Alquiler de espacios	Usuarios externos	Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los tres días laborables siguientes a su solicitud o realización.	Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido.	Anual	100%	Administrador/a Jefe/a Secretaría facultad
	Pago de facturas a proveedores	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria o no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo	Mensual	100%	Administrador/a Jefe/a Secretaría Facultad

CSV: f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Firmado electrónicamente por
FRANCISCO JAVIER DOÑAGUEDA BECERRIL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA
Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Administrador Facultad de Economía y Empresa
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente
Página: 14 / 17
Fecha
18/05/2023 11:58:00
18/05/2023 13:15:00
18/05/2023 13:48:00

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a docencia y a la investigación	Trabajos de reprografía	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Entrega, en un plazo máximo de un día laborable, los encargos de fotocopias.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	Mensual	80%	Encargado/a Taller de impresión y edición
	Alquiler/reserva de espacios	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Atender necesidades de los usuarios que necesiten hacer uso de los espacios de la facultad por cambios, aulas docencia, realizar actividades de carácter académico, cultural o social.	Porcentaje de reservas de espacios satisfechas sobre las recibidas	Mensual	90%	Jefe/a Conserjería
	Mantenimiento/ reparación de equipos o espacios	Estudiantes PTGAS PDI Usuarios externos	Tramitar los partes de mantenimiento/ reparación en un plazo máximo de 24 horas.	Porcentaje de partes tramitados en plazo	Mensual	100%	Jefe/a Conserjería

CSV: f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

Firmado electrónicamente por
FRANCISCO JAVIER DOÑAGUEDA BECERRIL
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza
Cargo o Rol
Administrador Facultad de Economía y Empresa
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

Página: 15 / 17
Fecha
18/05/2023 11:58:00
18/05/2023 13:15:00
18/05/2023 13:48:00

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen las siguientes acciones de comunicación del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la carta.

1. Comunicación interna

a) Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
b) Publicación en la página web de la Facultad con carácter permanente en el apartado de calidad.
c) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad (estudiantes, PTGAS y PDI).

2. Comunicación externa

a) Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de trípticos.
b) Publicación en las redes sociales de la facultad:

https://fecem.unizar.es/blog
https://www.instagram.com/fecem_unizar/
https://twitter.com/FECEM_unizar
https://www.facebook.com/FECEM.unizar/
https://www.linkedin.com/school/19133780/admin/
https://fecem.unizar.es/

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

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

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

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36

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

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

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

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones ofrecidas por la Facultad:

- A través del correo electrónico a las direcciones electrónicas institucionales de la Facultad:

  Dirección: direcemz@unizar.es

  Sede Gran Vía

  Secretaría: sececemz1@unizar.es
  Oficina de Relaciones Internacionales: ri1ecemz@unizar.es
  Biblioteca: circus560@unizar.es

  Sede Campus Río Ebro

  Secretaría: sececemz2@unizar.es
  Oficina de Relaciones Internacionales:ri2ecemz@unizar.es
  Biblioteca: bibemp@unizar.es

- Por escrito, mediante el modelo de instancia general de la Facultad: (https://fecem.unizar.es/te-interesa/impresos)

f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en http://valide.unizar.es/csv/f87bb5547a11eef32a7a918e64a62e36