

Carta de Servicios

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
1.0	Edición inicial	30/06/2015
2.0	Actualización y revisión de texto y compromisos Adaptación al Procedimiento para la elaboración, aprobación, seguimiento y revisión de las Cartas de Servicios (PRE 01.2.1) Adaptación al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024	15/05/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	Inspección General de Servicios	Gerencia
María Ángeles Alonso Llana Administradora de la Facultad	M ^a Isabel Luengo Gascón Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>
 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT) es un Centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado.

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

2.1. Misión

Los servicios de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación mediante la planificación, coordinación y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la consecución de los títulos señalados. Persigue, asimismo, atender a sus usuarios de manera que se les faciliten todas las gestiones que tengan que realizar en cualquier servicio del centro.

2.2. Visión

La Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo quiere prestar unos servicios de calidad por un personal cualificado y motivado a través de un sistema de gestión coordinado entre las diferentes unidades de servicio del Centro basado en la mejora continua y en el que prevalece la orientación al usuario.

Los fines de la FCSyT se concretan, por tanto, en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que presta al usuario y a la sociedad en general bajo los valores y principios de eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

Los objetivos que se persiguen con la publicación de esta Carta de Servicios son:

- Dar a conocer a los usuarios, a los ciudadanos y a la sociedad en su conjunto los servicios que se prestan en la FCSyT.
- Hacer visible el compromiso de este centro con la calidad para alcanzar la excelencia en la gestión de los servicios proporcionados por el mismo.
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario.
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la FCSyT.

2.3. Valores

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

- Profesionalidad, intentando dar una respuesta ágil y resolutiva a las demandas de los usuarios en el ámbito de su competencia.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Transparencia en las actuaciones y gestiones que tienen su reflejo en la comunicación con la comunidad universitaria utilizando las nuevas plataformas tecnológicas disponibles en la Universidad de Zaragoza.
- Capacidad de adaptación a los cambios normativos, procedimientos de gestión y nuevas herramientas de trabajo.
- La Facultad 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 de tal forma que la Facultad se compromete con los ODS en todas sus actuaciones:

Compromisos de los Servicios de la Facultad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad. ✓ Promover oportunidades de aprendizaje permanente. ✓ Asegurar el acceso igualitario de hombres y mujeres a la formación superior. ✓ Promover la adquisición de competencias necesarias para el acceso al empleo y al emprendimiento, con especial atención a los colectivos vulnerables. 	 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proteger los derechos laborales en un entorno seguro y sin riesgos. ✓ Promover espacios y hábitos de convivencia saludables. 	 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar la igualdad de oportunidades. ✓ Gestionar responsablemente los residuos de su actividad. 	 	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajar con eficacia, agilidad y transparencia. ✓ Evaluar su actividad de forma periódica y sistemática, rindiendo cuentas ante los órganos competentes, internos y externos. ✓ Hacer partícipe a toda la comunidad de la Facultad, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación. 		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas. 		

- Compromiso con la responsabilidad de trabajar con eficacia y transparencia evaluando la actividad del centro de forma periódica y sistemática con la necesaria rendición de cuentas ante los órganos competentes.
- Hacer partícipes a todos los miembros de la comunidad universitaria en la toma de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés.
- Integración del centro en la sociedad civil estableciendo acuerdos y colaboraciones con instituciones públicas y privadas que fortalezcan vínculos e interrelaciones en los ámbitos de su competencia.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo (FCSyT).
- La responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de los servicios objeto de esta carta es la administradora M^a Ángeles Alonso Llana (admsociz@unizar.es).

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Violante de Hungría, 23
50009 ZARAGOZA

b) Teléfonos

- Administradora: (+34) 976762120
- Biblioteca, Dirección: (+34) 876554516
- Biblioteca, Servicio de préstamo: (+34) 876554515
- Conserjería: (+34) 976762121
- Secretaría de Dirección: (+34) 876554518
- Secretaría Facultad: (+34) 976761028
- Secretaría Negociado Académico: (+34) 876554502
- Secretaría Negociado Administrativo: (+34) 876554506
- Secretaría Negociado Calidad: (+34) 876554505
- Taller de impresión y edición: (+34) 876554509
- Fax (+34) 976761029

c) Correos electrónicos

- Decanato: dirsociz@unizar.es
- Administradora: admsociz@unizar.es
- Facultad (asuntos generales): sociales@unizar.es
- Negociado de Asuntos Académicos: acasociz@unizar.es
- Negociado de Asuntos Administrativos: adasociz@unizar.es
- Negociado de Calidad: fcst.calidad@unizar.es
- Prácticas de Trabajos Social: practicatrabajosoci@unizar.es
- Prácticas de Relaciones Laborales y RH: practicasrelacionesl@unizar.es
- Biblioteca: bibsociz@unizar.es
- Conserjería: consociz@unizar.es
- Taller de Impresión y Edición: repsociz@unizar.es
- Estudios Propios: epsociz@unizar.es
- Relaciones Internacionales: relintsociz@unizar.es

d) Página web

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



6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

e) **Forma de acceso y medios de transporte**

- Líneas de autobuses urbanos: 22, 35, 38, 41, 42, 53 y C1 y C2
<https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>
- La línea 1 del tranvía, tiene su parada a diez minutos a pie
<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- También se puede acceder en coche particular, ya que el Centro dispone de aparcamiento para personal vinculado a la Universidad que haya solicitado la acreditación correspondiente.
- El acceso en bicicleta se realiza a través de la red de carril bici de la ciudad de Zaragoza:
<http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/>

Existe una zona de aparcamiento para bicicletas particulares.

f) **Horario, medios y lugares de atención al público**

- Periodo lectivo
 De lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas
- Periodo no lectivo
 De lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

Horarios de atención al público de los servicios:

- Biblioteca
 Periodo lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 horas
 Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 horas
- Conserjería
 Periodo lectivo: de lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas
 Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas
- Secretaría
 De lunes a viernes de 9 a 14 horas
- Taller de Impresión y Edición
 Periodo lectivo: de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas
 Periodo no lectivo: de lunes a viernes de 9:00 a 13:30

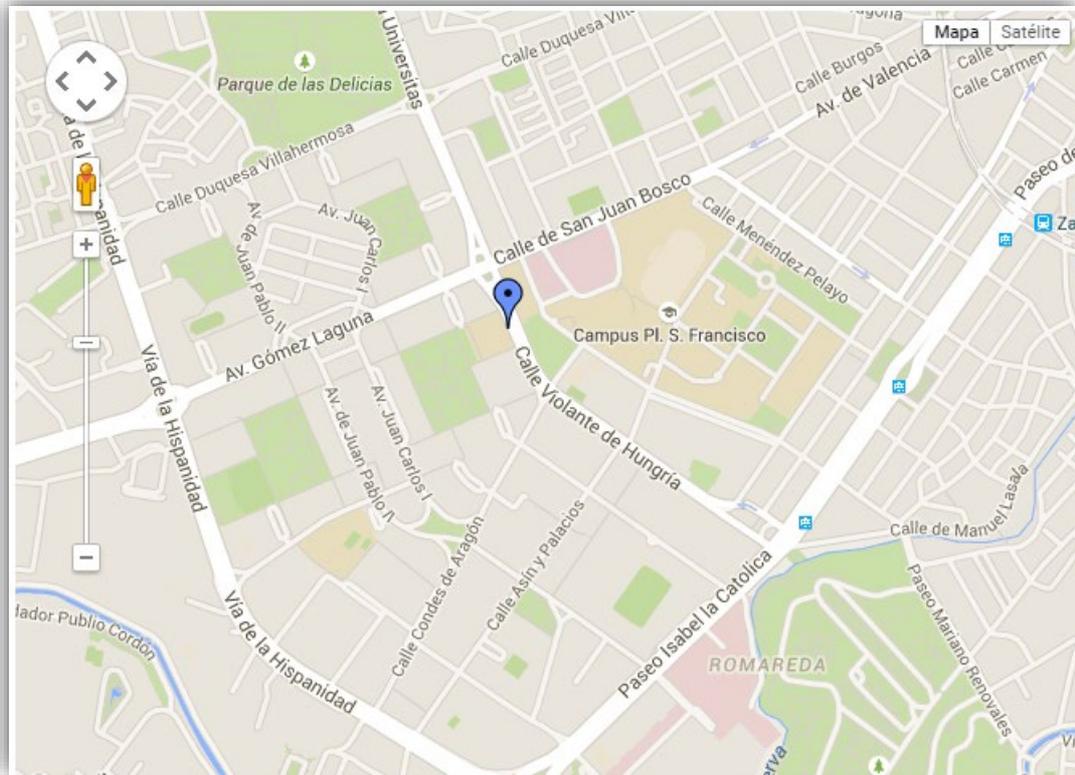


6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

g) **Mapa de localización**



5. Relación de los servicios prestados

5.1 Información y atención al usuario.

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general mediante tableros de anuncios y página web de la FCSyT.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en la Jornada de Bienvenida.
- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos de fin de grado y máster) participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la FCSyT.



6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

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

- Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad. En la actualidad se utiliza de manera preferentemente (obligatoria para los miembros de la comunidad universitaria) el Registro electrónico de la Universidad (Regtel).

5.3 Servicios relacionados con la gestión académica.

- Tramitación de las solicitudes de admisión de estudiantes de Grados, Máster, Doctorado y Estudios Propios.
- Tramitación de las solicitudes de cambios de estudios para los Grados.
- Matrícula y procesos relacionados:
 - Cita previa para la matrícula.
 - Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
 - Automatrícula por internet.
 - Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.
 - Tramitación de las solicitudes de cambios de grupo.
 - Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos.
- Tramitación de las solicitudes de adaptaciones, transferencia y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de todo tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, procesos relacionados con la normativa de evaluación...).
- Tramitación y gestión de las Prácticas Externas de los Grados:
 - Captación de Centros de Prácticas donde ubicar a los estudiantes.
 - Elaboración de convenios cuando no existan previamente y actualización de los ya existentes.
 - Establecimiento del orden de elección de las plazas de acuerdo con la normativa existente al respecto.
 - Gestionar el acto de elección mediante convocatoria pública.
 - Contacto continuo con los Centros de Prácticas.
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM):
 - Gestión de todas las fases del proceso de realización de los trabajos desde la recepción de las propuestas hasta el depósito de los trabajos ya elaborados.
- Trámites relacionados con el Proyecto y Defensa de las Tesis dentro del Programa del Doctorado.
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega al interesado, en su mayor parte a través de la nueva herramienta de solicitud electrónica de Certificados de la Universidad, de las certificaciones académicas.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes (Programa Tutor-Mentor).
- Movilidad de estudiantes:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, Programas de Movilidad de Estudiantes con Iberoamérica, Prácticas de Cooperación Internacional, otros...), desde la información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula y reconocimiento académico.
 - Apoyo e información a los estudiantes del Centro en el extranjero.
 - Apoyo e información a los estudiantes extranjeros que vienen al Centro.
 - Atención y apoyo a los profesores coordinadores.
- Títulos oficiales:
 - Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET (el 95% a través de la sede electrónica de la Universidad).
- Horarios de clase:
 - Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- Calendario de exámenes:
 - Colaboración en la elaboración y publicación en los tablones de anuncios y en la página web del Centro del calendario de exámenes en todas las convocatorias del curso académico.
- Gestión académica de los estudios propios (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).
- Gestión del Plan de Ordenación Docente especialmente en la Fase 0.
- Apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados relacionados con la actividad docente: convocatorias, actas, gestión de acuerdos, etc.
- Colaboración y apoyo en los procesos electorales.
- Apoyo a los delegados de estudiantes y a los becarios de deportes de la Universidad, CIPAJ, etc.

5.4 Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos, tanto del Centro generados por actividades organizadas en el mismo, como de la Universidad (certificados, títulos, compulsas...).
- Facturación por los servicios realizados a terceros de acuerdo con los precios públicos establecidos.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Atención a proveedores.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- 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 del Centro.



6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Seguimiento y valoración de los servicios contratados.

5.5 Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Emisión de certificados para el PDI sobre su actividad docente realizada en el centro y su evaluación, participación en órganos colegiados de centro, actividades de gestión, etc.
- Tramitación de permisos por asuntos particulares y licencias del PDI.
- Participación en la gestión del Plan de Ordenación Docente.
- Control y entrega de documentación, así como asesoramiento técnico para el PAS y PDI.

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

Servicio de Biblioteca

Los servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza se detallan en su Carta de Servicios:

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

y en el seguimiento de sus compromisos de calidad (2021):

https://inspecciongeneral.unizar.es/sites/inspecciongeneral.unizar.es/files/archivos/calidad_mejora/cartas_servicios/inf_cs/inf_cs_aba_2021.pdf

Servicio de Conserjería

- Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios tanto para la docencia (horarios de clase) como para otros actos institucionales, formativos, oposiciones, etc.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores...).
- Gestión de espacios libres para uso de los estudiantes.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Préstamo de material de apoyo a la docencia (equipamiento audiovisual e informático).
- Pequeñas tareas de mantenimiento y de mudanzas.
- Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Colaboración de eventos de carácter académico, cultural y social: Semana Cultural con motivo del Patrón del Centro, Actos de Graduación, Jornadas y Congresos, etc.

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 19

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANGELES ALONSO LLANA
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo
 Directora Inspeccion General de Servicios
 Gerente

12/05/2022 18:39:00
 13/05/2022 08:22:00
 13/05/2022 09:22:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales en tabloneros del centro y página web.
- Encendido y apagado de aparatos de refrigeración y calefacción.
- Asistencia básica en el uso de nuevas tecnologías.
- Supervisión de los trabajos realizados por empresas externas a la Universidad.
- Gestión sostenible del material para reciclar: papel, pilas, plásticos, etc.

Servicio de Reprografía

- Venta de apuntes docentes.
- Venta de libros de Prensas Universitarias.
- Encuadernaciones en wire-o y lomo térmico.
- Reproducción e impresión de documentos hasta tamaño DIN A3.
- Escaneo de documentos con salida pdf, jpg y tiff.

5.7 Servicios relacionados con la seguridad y salud.

- Control y comunicación de las incidencias habidas en materia de seguridad.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, desfibrilador, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Desfibrilador semiautomático externo.
- Revisión periódica del sistema antiincendios.
- Gestión del sistema de acceso fuera del horario ordinario del Centro.

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

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

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

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento. Esta normativa se puede consultar a través de los siguientes vínculos web:

Normativa General Universitaria:

- [Espacio Europeo de Educación Superior](#)
- [Ley Orgánica de Universidades](#)
- [Estatutos de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Normativa propia de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza \(BOUZ\)](#)

Además, la normativa sobre determinadas áreas y servicios, más concreta y detallada, así como procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, se pueden consultar en los enlaces que aparecen a continuación:

Normativa sobre Admisión y Acceso:

- [Acceso a la Universidad](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años](#)
- [Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años](#)
- [Pruebas de Acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional](#)
- [Acceso a la Universidad con estudios de Formación Profesional](#)
- [Acceso a la Universidad con estudios extranjeros](#)
- [Acceso mediante la modalidad de cambio de estudios](#)

Normativa académica sobre Grado Universitario:

- [Matrícula y normativa](#)
- [Titulaciones de Grado en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Máster Universitario:

- [Normativa de la Universidad de Zaragoza](#)
- [Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa académica sobre Estudios de Doctorado:

- [Normativa general](#)

Normativa académica general:

- [Espacio Europeo de Educación Superior](#)
- [Calendario académico](#)
- [Títulos oficiales](#)



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- [Títulos propios](#)
- [Becas y Ayudas al estudio](#)
- [Homologación de títulos universitarios](#)
- [Certificación de niveles de competencia en lenguas modernas](#)
- [Estudiantes visitantes](#)
- [Programa de movilidad nacional SICUE](#)
- [Programas de movilidad internacional](#)

Normativa económica:

- [Normativa de gestión económica](#)
- [Presupuesto de la Universidad de Zaragoza](#)

Normativa de recursos humanos:

- [Normativa general de la UZ en materia de recursos humanos](#)
- [Normativa de PAS](#)
- [Normativa de PDI](#)
- [Prevención y salud laboral](#)

Normativa sobre calidad y racionalización:

- [Procedimientos básicos sobre el sistema de Gestión de Calidad de las titulaciones](#)
- [Garantía de Calidad en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo](#)

Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza:

- [Registro General y registros auxiliares](#)

Normativa específica de la Biblioteca:

- [Biblioteca Universidad](#)

8. Formas de participación del usuario

Existe la posibilidad de utilizar el servicio de "Sugerencias, quejas y felicitaciones" donde se pueden plantear iniciativas o quejas de los usuarios en relación con los servicios prestados por la Facultad que se tienen en cuenta para la mejora continua.

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

Utilización del correo electrónico institucional para recibir todo tipo de propuestas o inquietudes que se tendrán en cuenta de cara a la mejora continua de los servicios del Centro.

Cada curso académico se obtiene información de la satisfacción de los usuarios a través de los resultados obtenidos de las diferentes encuestas:

<https://encuestas.unizar.es/fechas-de-realizacion>

<https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas>

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de la docencia por enseñanzas que se imparten en el Centro.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas curriculares en empresas e instituciones.
- Informe de satisfacción del PAS con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PDI con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informes sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca del Centro, realizadas por la BUZ.

La existencia de órganos colegiados en el centro permite la participación de representantes de todos los sectores para manifestar cualquier opinión o sugerencia.

9. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Mantener actualizada la página web del Centro con toda la información de interés para los usuarios.
- Dar respuesta a las consultas formuladas a través de cualquier medio, especialmente la cuenta de correo institucional, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.
- Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa del Centro.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.
- Remitir al destinatario los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su registro.
- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la Resolución que finaliza el proceso (tres meses por normativa legal).
- Tramitar y enviar, a la Sección de Formación Permanente y Títulos, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.
- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a la presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.
- Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo de tres días laborables desde la fecha de recepción de los fondos.
- Emisión de Certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de cinco días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.
- Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del Centro.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en PDF, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.
- Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.
- Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en el acto, si se hace de manera presencial, y en un plazo máximo de un día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.
- Control, reserva y organización de espacios y equipamientos adecuados para el estudio.
- Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.
- Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.
- Adquirir la bibliografía recomendada de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el Centro.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Servicio prestado: Información y atención al usuario					
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del Centro con toda la información de interés para los usuarios.	Porcentaje de introducción de nuevos contenidos en dos días desde su conocimiento	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Negociado Calidad Profundizar en la revisión de los contenidos "estables" publicados
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de cualquier medio, especialmente la cuenta de correo institucional, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de dichos medios resueltas en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Secretaría

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 14 / 19

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANGELES ALONSO LLANA
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

12/05/2022 18:39:00
13/05/2022 08:22:00
13/05/2022 09:22:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Estudiantes	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa del Centro.	Actualización en el plazo de tres días desde que se detecta su necesidad	Mensual Hoja de Cálculo	95%	Negociado Calidad Revisión continua de los publicados en la página web
Estudiantes PDI PAS	Ofrecer la información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, incluidas las culturales.	Número de actividades de extensión bibliotecaria y/o culturales promovidas por la biblioteca o en las que participa	Mensual Hoja de Cálculo	Mantener al menos el número de actividades promovidas en el curso anterior	Biblioteca Exposiciones a lo largo del curso que son publicitadas en web y Tablón
Servicio prestado: Registro auxiliar de la UZ					
Estudiantes PDI PAS	Remisión al destinatario de los documentos registrados (incluidas facturas) a través del Registro Auxiliar del Centro en el plazo máximo de un día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo establecido	Mensual Regtel	100%	Negociado Administrativo Fomentar Registro electrónico
Servicio prestado: Gestión académica					
Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 2 días laborables desde la Resolución que da por finalizado el proceso (tres meses por normativa legal)	Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas al expediente dentro del plazo establecido	Semestral Hoja de Cálculo	95%	Negociado Académico Intentar acortar plazos de resolución tras la presentación de las solicitudes
Estudiantes	Tramitar y enviar, a la Sección de Formación Permanente y Títulos, las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y enviadas en plazo	Semestral Hoja de Cálculo	95%	Negociado Académico Mejora de la agilidad tras la solicitud por sede electrónica.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>
 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Servicio prestado: Gestión económica					
Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a la presentación, una vez cerrada la remesa de domiciliación.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	100%	Negociado Académico Intentar acortar plazos durante el curso y salvar las dificultades en periodos de matrícula y mayor carga de trabajo
Usuarios externos	Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores, en el plazo de tres días laborables desde la fecha de recepción de los fondos.	Porcentaje de pagos realizados en plazo	Mensual Sorolla XXI	95%	Negociado Administrativo
Servicio prestado: Gestión de Personal					
Estudiantes PDI PAS	Emisión de Certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados en el plazo máximo de cinco días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Anual Hoja de Cálculo	100%	Secretaría
Servicio prestado: Seguridad y Salud					
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Aplicar correctamente el procedimiento de evacuación del Centro.	Número de salvedades, incidencias u observaciones negativas en el Informe	Anual	Conseguir el mínimo de observaciones negativas con mejora anual	Administradora Conserjería
Servicio prestado: Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación					
Estudiantes PDI	Realización de los trabajos de reproducción e impresión, enviados previamente por correo electrónico en PDF, en el momento en que el usuario se persona para recogerlo. Los trabajos de encuadernación, impresión y escaneo por encargo, en 1 día como máximo.	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo establecido	Mensual Hoja de Cálculo	98%	Taller de impresión Salvo problemas técnicos o acumulación de carga de trabajo la tarea se realiza en plazo



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Estudiantes PDI PAS	Realizar una gestión sostenible de material para reciclar: papel, pilas, plásticos, tóneres, etc., siempre que haya material para ello.	Porcentaje de actuaciones	Anual	100%	Administradora Conserjería Se procura reciclar material desechable en la medida de lo posible
Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos, en el acto si se hace de manera presencial y en un plazo máximo de un día laborable, si se hace a través de la aplicación informática.	Porcentaje de reservas de espacios en el plazo establecido	Mensual Aplicación reserva aulas	95%	Conserjería Control por una aplicación informática
Estudiantes PDI PAS	Comunicación de cualquier incidencia relacionada con mantenimiento del edificio al servicio correspondiente, en cuanto se produzca, salvo circunstancias que lo impidan.	Porcentaje de partes comunicados en el plazo máximo de 24 horas	Anual Hoja de Cálculo	100%	Administradora Conserjería
Estudiantes PDI	Actuaciones relacionadas con el montaje y mantenimiento del material audiovisual en aulas.	Porcentaje de incidencias atendidas ante el mal funcionamiento en el momento de producirse	Anual	95%	Conserjería

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

a) Comunicación Interna

- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCSyT (estudiantes, PDI, PAS).
- Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).
- Publicación en los tablones de la FCSyT.
- Difusión y publicación a través de iUnizar y BOUZ para conocimiento de toda la comunidad universitaria de la UZ.

b) Comunicación externa

- Publicación en la página web del Centro (<http://sociales.unizar.es/>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

- Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual.

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

En el caso de incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán las causas que las han motivado y se buscarán las soluciones que permitan satisfacer las demandas de los usuarios.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

- El responsable del servicio afectado valorará el incumplimiento detectado.
- Para ello se pedirá informe al área afectada.
- Si ha mediado una queja o reclamación, se dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables (salvo causas ajenas que lo impidan), desde la fecha de presentación de la reclamación/queja presentada. La respuesta deberá ser motivada al tiempo que se pedirán disculpas al usuario.
- Se adoptarán las medidas de mejora necesarias que eviten la repetición de incumplimientos similares.
- Caso de repetirse el incumplimiento, se valorará las causas que lo han motivado y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador.

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

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

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

Estos canales no son los cauces para presentar recursos administrativos y su uso no sustituye o condiciona el ejercicio de otras acciones o derechos que la normativa reguladora establezca en cada procedimiento.

Asimismo tienen a su disposición una dirección de correo electrónico sociales@unizar.es en la que pueden presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

Así mismo, la figura del Defensor Universitario, recogido en los Estatutos de nuestra Universidad, es fundamental para canalizar todas las quejas que los usuarios tengan tanto de los servicios, como de otros asuntos relacionados con la actividad docente.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	

Por último, señalar la existencia de una participación en órganos colegiados del centro en el que participan representantes de todos los sectores, y en los que pueden manifestarse cualquier opinión, queja o sugerencia que se desee.



6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4>

CSV: 6ac882c24b60be526f2aa6d2f82258a4	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 19	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANGELES ALONSO LLANA	Administradora Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo	12/05/2022 18:39:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	13/05/2022 08:22:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	13/05/2022 09:22:00	