

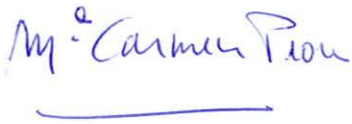

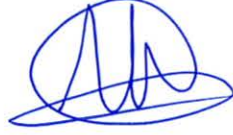


CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE EDUCACIÓN

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha

Tabla de control de firmas:

<p>Responsable elaboración</p> <p>M^a Carmen Plou Sanz</p>  <p>5 de junio de 2015</p>	<p>Revisado Comité Calidad</p> <p>Celia Cañadas Blasco:</p>  <p>29 de junio de 2015</p>	<p>Aprobado Gerente UZ</p> <p>Isabel Luengo Gascón:</p>  <p>29 de junio de 2015</p>
---	--	---

CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE EDUCACIÓN UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Educación es un centro con un compromiso permanente de calidad en los servicios que presta a sus usuarios, bajo las premisas de agilidad y eficacia que se viene materializando en la implementación de un número creciente de procesos telemáticos, así como de racionalización y mejora continua de los mismos.

2. Objetivos y fines de los servicios de la Facultad de Educación

Misión

La misión de la Facultad de Educación es la formación inicial y permanente del profesorado de todos los niveles educativos a través de títulos de Grado, Máster y cualquier otro de carácter y validez oficial que autoricen las autoridades competentes. A tal fin realiza las tareas de gestión, de administración y de servicios necesarias para atender las actividades académicas, docentes e investigadoras propias de tal fin.

Visión

La Facultad de Educación aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que se prestan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, observando un estricto cumplimiento de las normas aplicables, y ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

La Facultad aspira a ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios, alcanzando cotas de calidad en la imagen deseada para la sociedad.

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

- Orientación a los usuarios
- Transparencia
- Responsabilidad y profesionalidad
- Compromiso con la Institución y su personal
- Calidad en la gestión
- Innovación
- Mejora continua
- Trabajo en equipo

3. Datos identificativos

Facultad de Educación de la Universidad de Zaragoza

Responsable de los servicios objeto de la carta y coordinadora del grupo de trabajo encargado de su elaboración: María Carmen Plou Sanz, Administradora de la Facultad.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

Dirección postal:

Calle Pedro Cerbuna, 12
50009 - Zaragoza

Teléfonos:

- + 34 976761301 (Conserjería)
- + 34 976761336 (Secretaría)
- + 34 976762303 (Secretaría Másteres)
- + 34 876553381 (Reprografía)
- + 34 976761303 (Biblioteca)

Correos electrónicos:

Dirección: direducz@unizar.es

Secretaría: educacion@unizar.es

Másteres: masterez@unizar.es

Oficina de relaciones internacionales: relinedu@unizar.es

Reprografía: reproedu@unizar.es

Biblioteca: bibeducz@unizar.es

Página web:

<http://educación.unizar.es>

Horario de atención al público:

Periodo **lectivo** de lunes a viernes:

Conserjería de 8 a 21 horas

Secretaría de 9 a 14 horas.

Reprografía de 9 a 20 horas

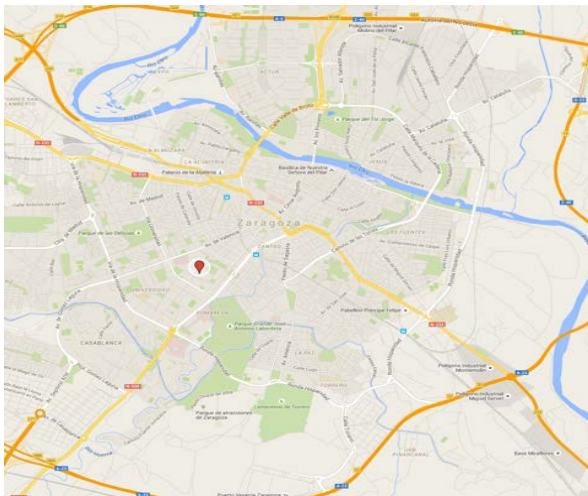
Biblioteca de 8:15 a 21:15 horas.

Salas de estudio: consultar en educacion.unizar.es

Periodo **no lectivo** de lunes a viernes hasta las 13:30 horas.

Plano de localización

Coordenadas geográficas: 41°38'29" N 0° 54'02" O

**Acceso al campus**

- ✓ Tranvía línea 1 <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- ✓ Autobuses urbanos: líneas Ci1, Ci2, 42, 35, 53, 22, 38
<http://www.urbanosdezaragoza.es/>
- ✓ Acceso en bicicleta: Dispone de zonas de aparcamiento de bicis.
Información carril bici:
https://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2

5. Relación de los servicios prestados

1. Información y atención al usuario.

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Información de carácter general mediante la página web (educación.unizar.es) y tablones de anuncios que se mantienen permanentemente actualizados.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso mediante Jornadas de bienvenida.

2. 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 Educación.

3. Servicios relacionados con la gestión académica.

- Tramitación de las solicitudes de admisión de alumnos y de cambios de estudios.
- Matrícula: desde la asignación de la cita previa y la confirmación del cumplimiento de requisitos previos, en su caso, a la atención personal u on-line de la automatrícula y la gestión de solicitudes relacionadas con este proceso.
- Tutorización: colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso, programas tutor, mentor y curso cero.
- Expedientes Académicos: gestión y mantenimiento de los expedientes de los estudiantes, reconocimiento y transferencia de créditos, adaptación de planes de estudios, acceso a menciones, expedición de certificados, compulsas...
- Evaluación del Aprendizaje: actas de examen, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria...
- Evaluación de la docencia: colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente tanto del profesorado como de las titulaciones.
- Movilidad: gestión de programas de movilidad, nacionales e internacionales. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.

- Prácticas Escolares: gestión de las solicitudes, relación con los centros, vinculación de tutores y expedición de certificados al Gobierno de Aragón.
- Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster: gestión de todas las fases del proceso desde la recepción de propuestas, nombramiento de tribunales y depósito de trabajos.
- Homologación de Títulos Extranjeros: gestión de las actividades formativas previas (pruebas de aptitud, cursos, prácticas o trabajos tutelados) indicadas por el MEC para cada homologación.
- Títulos Académicos y Suplemento Europeo al Título: tramitación de las solicitudes, expedición y entrega (personal o por otros medios) y gestión de duplicados.
- Órganos de Gobierno y Órganos Colegiados: apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados relacionados con la actividad docente (censos, procesos electorales, designación, convocatorias, actas, gestión de acuerdos....).
- Creación y mantenimiento de la página web.

4. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado (gestión de gastos e ingresos).
- Facturación por los servicios realizados a terceros y alquiler de espacios. Precios públicos.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios. Atención a proveedores.
- Devolución de ingresos.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la Facultad de Educación.

5. Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Gestión de la jornada y horarios del PAS: autorización de permisos, licencias y vacaciones.
- Servicios relacionados con la gestión de personal. Recepción y tramitación de partes de baja por enfermedad y coordinación con servicios centrales para el control de los partes de confirmación
- Gestión de permisos para cursos y actividades formativas dentro del programa anual de formación del PAS.

- Tramitación de permisos y licencias del Personal Docente e Investigador.
- Plan de Ordenación Docente.
- Emisión de certificados sobre actividad docente realizada en el centro y participación en órganos colegiados de centro.
- Control y entrega de documentación para el PAS y PDI.

6. Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia e investigación

- Apertura y cierre de los edificios y dependencias (aulas, seminarios, laboratorios, salón de actos y espacios comunes...).
- Calendario y horarios de clase, distribución y reservas de espacios y recursos de apoyo a la docencia (aulas, seminarios ordenadores portátiles, video proyectores, pizarras digitales...) y para actos institucionales, congresos, etc.
- Control del mantenimiento de los edificios y dependencias, así como el seguimiento de las reparaciones y pequeñas tareas de mantenimiento.
- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios y actualización de los permisos concedidos.
- Préstamo de material audiovisual e informático de apoyo a la docencia, revisiones y avisos de mantenimiento.
- Gestión, organización y actualización de las pantallas digitales de la facultad.
- Tramitación y seguimiento de las órdenes de trabajo a la Unidad de Mantenimiento
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Clasificación, franqueo, reparto del correo interno y externo y paquetería.
- Servicio de reprografía: impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on-line, venta de apuntes oficiales de clase, de libros y apoyo a las máquinas de autoservicio.
- Gestión de listas electrónicas.
- Apoyo a la docencia y la investigación (en laboratorios, informática, y salas de videoconferencia), apoyo a Rectorado.
- Informes y estadísticas.

- Biblioteca: préstamo de libros, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, biblioteca electrónica, etc. (Ver la Carta de Servicios de la Biblioteca Universitaria de la que forma parte en: <http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=26>).

7. Seguridad y salud.

- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión del sistema de acceso a la facultad fuera del horario de apertura.
- Especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios y revisión periódica de los medios de extinción.
- Participación en la gestión sostenible de residuos (reciclaje, tóner, pilas, papel, CDs...)
- Gestión del botiquín del centro.
- 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

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.

- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

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

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- R.D. 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.
- 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.
- Reglamento del centro.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza.

b) Acceso, admisión y matrícula.

- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas, y Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.

- Orden EDU/1247/2011, de 12 de mayo, por la que se modifica la Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los Anexos del Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para cada curso académico.
- Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza .
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios (General, SICUE, colaboración...)
- Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el calendario académico para cada curso.

c) Reconocimiento de créditos.

- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.

d) Títulos.

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre). (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

e) Homologación de estudios.

- Real Decreto 967/2014 de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la Homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.

f) Actas.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- Calendario académico.

g) Prácticas Escolares

- Resolución del Director General de Política Educativa y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de las

prácticas escolares de los estudiantes de los Grados en Maestro en Educación Infantil y en Educación Primaria, para cada curso académico.

- Resolución del Director General de Política Educativa y Educación Permanente, por la que se dictan instrucciones para el desarrollo de las prácticas escolares de los estudiantes del Máster en Profesorado de Educación Secundaria, para cada curso académico.

h) Normativa Propia de la Facultad de Educación

http://educacion.unizar.es/normativas.html?menu=org_academica

i) Otras normas.

- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza. Acuerdo de 28 de octubre de 2014, del Consejo Social de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas. Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa UXXIEC.

Normas que regulan la información y atención al usuario

- Ley 11/2007, de 22 de junio de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas que regulan el Registro General y el Auxiliar de la Universidad

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General

del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

Normas de la Gestión de Recursos Humanos

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS.

Normas de la Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

8. Formas de participación del usuario

En la Facultad de Educación se realizan cada curso académico encuestas de satisfacción de los usuarios y se emiten los siguientes informes satisfacción de:

- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de la docencia por enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la evaluación de las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre la encuesta cumplimentada por estudiantes sobre la satisfacción de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PAS de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe de satisfacción del PDI de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.



- Informes sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad, realizadas por la BUZ.

9. Fecha de entrada en vigor

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

Su plazo de validez será de dos años a partir de su publicación en el BOUZ

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico , en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	Mensual	95%
	Estudiantes PAS PDI	Publicar en educación.unizar.es las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborales, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente	Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborales.	Mensual	95%
	Estudiantes PAS PDI	Potenciar el uso de la cuenta de correo electrónico institucional para las comunicaciones y avisos de interés de la Facultad.	Número de comunicaciones realizadas por correo electrónico. Número de comunicaciones realizadas por web social.	Mensual	Seguimiento Seguimiento
	Estudiantes Futuros estudiantes	Organizar jornadas de bienvenida .	Número de asistentes	Anual	Seguimiento
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la Facultad en el plazo de 24 horas.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión académica	Estudiantes / PDI	Potenciar la implementación de procesos académicos on-line para mejorar la atención a los usuarios (inmediatez y facilidad de acceso) y reducir las gestiones presenciales.	Nº de solicitudes recibidas a través de procedimientos online implementados por la Facultad.	Curso académico	Seguimiento
	Estudiantes	Facilitar la formalización de la matrícula dentro del plazo fijado, salvo procedimientos específicos (programas de movilidad, ...)	Porcentaje de matrículas pendientes de formalizar una vez finalizado el plazo de matrícula.	Curso académico	5%
	Estudiantes	Gestión de las solicitudes de admisión y de listas de espera , dentro del plazo fijado.	Porcentaje de solicitudes de admisión pendientes de formalizar al finalizar el plazo.	Curso académico	98%
	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%
	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de resolución.	Porcentaje de solicitudes de reconocimiento/transferencia resueltas e incorporadas al expediente antes del 1 de diciembre.	Curso académico	90%
	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	98%
	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de títulos de acuerdo con la normativa académica una vez al mes.	Porcentaje de solicitudes resueltas en el mes de la solicitud	Mensual	100%
	Estudiantes	Resolver las solicitudes de Devolución de Ingresos tras el cierre de la remesa correspondiente en SIGMA.	Porcentaje de solicitudes resueltas correspondientes a la remesa cerrada.	Cierre de remesa	100%
	Estudiantes /PDI	Cerrar actas en el plazo máximo de 2 días hábiles desde la notificación del profesor o desde la recepción del acta en papel.	Porcentaje de actas cerradas	Diariamente	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Ofrecer unos espacios en óptimas condiciones.	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas.	Mensual	Seguimiento Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI	Entrega en un máximo de 1 día laborable o menos, los encargos de fotocopias .	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	Mensual	100%
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atender las necesidades de los usuarios internos y externos que necesitan hacer uso de los espacios de la Facultad por cambios en la asignación de aulas para la docencia, realización de otras actividades de carácter académico, cultural y social, o para eventos diversos.	Número de reservas de aulas/seminarios/salas de reuniones de uso común autorizadas, distintas de las derivadas de la planificación docente para cada curso académico.	Mensual	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entrega o remisión del correo interno y externo recibido de los usuarios internos o externos en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos.	Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
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%
	Usuarios externos	Realizar la orden de pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados , a contar desde el asiento en Registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes que establece la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, dicho pago no deba realizarse de forma centralizada y no existan circunstancias ajenas que lo impidan.	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo.	Mensual	100%

SERVICIO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Gestión de personal	PAS PDI	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, 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 las solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de los 3 días laborales siguientes a su recepción.	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados.	Mensual	100%
	PAS	Potenciar la organización de cursos y actividades formativas , dentro del Plan Anual de Formación de Gerencia.	Número de participantes en cursos y actividades formativas.	Anual	Seguimiento
	PDI	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificados emitidos dentro del plazo fijado.	Mensual	95%
Seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Emisión/activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de 2 días laborables a partir de la fecha de solicitud, siempre que se cuente con el preceptivo aval del profesor/ Departamento.	Número de solicitudes de acceso fuera de horario activadas en la aplicación informática gestora.	Mensual	Seguimiento
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI.	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados.	Anual	Seguimiento

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

1. Comunicación interna

Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.

- a) Sesiones de presentación a los sectores de la comunidad universitaria.
- b) Publicación en educación.unizar.es como noticia destacada y su simultánea colocación en el apartado de calidad.
- c) Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad (estudiantes, PAS y PDI).
- d) Publicación en los tabloneros de anuncios y expositores electrónicos ubicados en los edificios de la Facultad.
- e) Versiones abreviadas en formato impreso (trípticos) facilitadas en Conserjerías y Secretaría, y disponibles igualmente en Delegación de Alumnos.

2. Comunicación externa



Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones con las que la Facultad mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de versiones abreviadas (trípticos).

- a) Publicación en educación.unizar.es, tabloneros de anuncios y expositores electrónicos.
- b) Publicación en otros medios de la Universidad de Zaragoza.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Versión: 1	
		Fecha: 5/6/2015	
		Página 24 de 24	

c) Adopción y seguimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares o atender la reclamación/sugerencia planteada.

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.

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 (CIU) (<https://www.unizar.es/sugerencias>).

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio: http://www.unizar.es/defensor_universitario/
- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la Facultad de Educación:
 - Dirección: direducz@unizar.es
 - Administradora: admeducz@unizar.es
 - Secretaría: educacion@unizar.es
 - Secretaría máster: masterez@unizar.es
 - Biblioteca: bibeducz@unizar.es
 - Conserjería: csjeducz@unizar.es
 - Reprografía: reproedu@unizar.es
- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.