

Carta de servicios de la Facultad de Ciencias

Tabla de control de modificaciones

Edición	Modificación	Fecha
v.1.0	Edición inicial	28/05/2015
v.2.0	Adecuación a los contenidos y formato del PRE 01.2.1 y al Plan General de Calidad y Mejora de los Servicios 2020/24	18/07/2022

Tabla de control de firmas


ELABORADO POR: Facultad de Ciencias	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Gerencia
Jesús Samper Fernández Administrador de la Facultad de Ciencias	Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente



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



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 2 de 17	

I. INFORMACIÓN GENERAL

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual las organizaciones informan a los usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en su relación con aquellas y sobre los compromisos de calidad en su prestación, además de constituir un importante instrumento de mejora continua. El Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios en la Universidad de Zaragoza, considera a estas Cartas como la documentación básica del SGIC de los servicios dentro de cada unidad, y su redacción, publicación y seguimiento son el fundamento de las políticas de mejora continua.

1. Introducción

La Carta de Servicios de la Facultad de Ciencias que aquí se presenta pretende dejar constancia del compromiso adquirido con la calidad en la gestión de los servicios que demanda la comunidad universitaria, especialmente nuestros estudiantes, así como la sociedad en general, como destinataria última de todo lo público.

El propósito de este documento es, por tanto, sentar unas bases claras y realistas para conseguir una mejora de los servicios, facilitando a los usuarios la información necesaria y los mecanismos de actuación, así como la posibilidad de colaborar en este objetivo, para lo que se adoptarán las medidas que resulten adecuadas con objeto de que el contenido de esta carta sea conocido y se aplique por todos los que están bajo su ámbito de actuación.

2. Objetivos y fines de la Facultad de Ciencias

De acuerdo con el art. 2 del Reglamento de la Facultad de Ciencias, aprobado por *acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 12 de julio de 2005*, y modificado por *acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2007*, la Facultad de Ciencias impulsará el desarrollo de la docencia y de la investigación científica de las materias recogidas en sus planes de estudio y, a través de sus distintas actividades, estará presente en la vida científica, social y cultural, especialmente de Aragón, contribuyendo a su desarrollo.

Asimismo, la Facultad colaborará con las instituciones políticas, económicas, culturales y ciudadanas con el fin de fomentar la solidaridad y el desarrollo cultural y social de todos los ciudadanos.

2.1. Misión.


La Facultad de Ciencias es un centro docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, cuyos órganos de gestión tienen encomendada la siguiente misión:

Facilitar el apoyo administrativo necesario para el ejercicio de las actividades docentes, investigadoras y administrativas a los usuarios de los servicios que presta la Facultad de Ciencias, aprovechando los recursos humanos y materiales disponibles con el fin de garantizar la calidad del servicio, y ofreciendo un modelo ágil y eficaz de gestión con claridad informativa y utilidad social.



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

2.2. Visión.

La Facultad de Ciencias 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.

2.3. Valores.

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, quienes nos ocupamos de la prestación de los servicios y de la gestión de las actividades conexas con ellos, en la Facultad de Ciencias, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

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

En lo relativo a los **ODS**, 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.

La Facultad cuenta entre sus objetivos el de **garantizar una educación inclusiva** y equitativa **de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (4.5).




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 **entorno seguro y sin riesgos** (8.8).



En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que **reduzcan la desigualdad de resultados** de sus miembros (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palién el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).

El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y**



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 4 de 17	

sistemáticamente y rindiendo cuentas ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales (16.6). **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la **adopción de decisiones** que respondan a las **necesidades** de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (16.7).



El centro se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17)

3. Datos identificativos de la Facultad de Ciencias

- a) *Denominación competa:* Facultad de Ciencias de la Universidad de Zaragoza
- b) *Responsable* del servicio objeto de la carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Jesús Samper Fernández, administrador de la Facultad de Ciencias.

En la Facultad de Ciencias se encuadran las siguientes áreas funcionales:

- Secretaría
- Conserjería/Reprografía
- Biblioteca

El área de biblioteca mantiene una dependencia funcional de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, aunque jerárquicamente está adscrita a la Facultad de Ciencias. La conserjería y la secretaría, en cambio, sí dependen íntegramente de la Facultad de Ciencias y, mientras que la conserjería se ocupa de las funciones principales de atención y control de los accesos, información al público, mantenimiento elemental de las instalaciones y organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y medios audiovisuales, así como de la atención al servicio de reprografía, la secretaría es el órgano de gestión del centro que se ocupa de la prestación de los servicios académicos y administrativos y de apoyo a los órganos de gobierno de la Facultad, estando estructurada en tres áreas o negociados que atienden las tareas que se relacionan con su ámbito de competencia (académico y administrativo y, recientemente, el de calidad). Existe también una Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) que atiende la internacionalización y los intercambios de estudiantes.


Hay dos técnicos especialistas en informática destinados y que prestan servicio en la Facultad de Ciencias, aunque su dependencia jerárquica lo es del Servicio de Informática de la Universidad de Zaragoza (SICUZ)

Además, hay quince departamentos con sede física o representación de personal y tres institutos universitarios de investigación, en su totalidad o en parte, distribuidos entre los cuatro edificios que forman la Facultad de Ciencias. Son unidades jerárquicamente independientes del centro pero que conviven en sus instalaciones, lo que propicia una



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

relación muy estrecha. Varios servicios de apoyo a la investigación y algunos servicios de la Universidad se encuentran también en dependencias de la Facultad.

Para la elaboración de esta carta de servicios se ha contado con representación de todas las áreas mencionadas, quedando como responsable y coordinador del grupo el Administrador del centro. El grupo de trabajo que acomete la revisión de esta carta de servicios está formado por las siguientes personas:

- **Jesús Samper Fernández** (administrador), *que actúa como coordinador del grupo*
- **María del Mar Alcántara Pérez** (encargada de conserjería)
- **María José Aranda Perales** (jefa de negociado del Departamento de Química Orgánica)
- **María del Carmen Gil Cortés** (jefa de Secretaría)
- **Laura Martínez Murgui** (jefa del negociado académico)
- **Fernando Millán Lou** (Secretaría de la Facultad)
- **Susana Sancho Beltrán** (jefa de negociado del Departamento de Ciencias de la Tierra)
- **Teresa Serrano Pérez** (encargada de conserjería)
- **Roberto Soriano García** (director de la Biblioteca)
- **María Pilar Vilas Larre** (jefa del negociado administrativo)
- **David Izquierdo Marcén** (jefe del negociado de calidad), *que actúa como secretario*

4. Información de contacto

a) Dirección postal.

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS
 C/ Pedro Cerbuna, 12
 50009 Zaragoza

b) Teléfonos y correos electrónicos.


ÁREA	TELÉFONOS	E-MAIL
Secretaría	+ 34 976 761 000 [ext. 841294, 843371, 843372, 842465]	seccienz@unizar.es
ORI	+ 34 976 761 000 [ext. 842767]	cienzri@unizar.es
Biblioteca	+ 34 976 761 000 [ext. 842028, 841113, 841060]	dbcienz@unizar.es
Conserjería / Reprografía	+ 34 976 761 000 [ext. 841158, 842299, 841117, 841061] + 34 976 761 000 [ext. 843294]	csjcienz@unizar.es reprocie@unizar.es

c) Página web: <http://ciencias.unizar.es/>

d) Forma de acceso y medios de transporte.

- Autobuses: líneas con parada en Avda. de Fernando El Católico / Plaza de San Francisco: 35, C11 (<https://zaragoza.avanzagrupo.com/>)
- Tranvía: parada Plaza de San Francisco (<http://www.tranviasdezaragoza.es>)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

- Parada de bicicletas: parada Plaza de San Francisco:

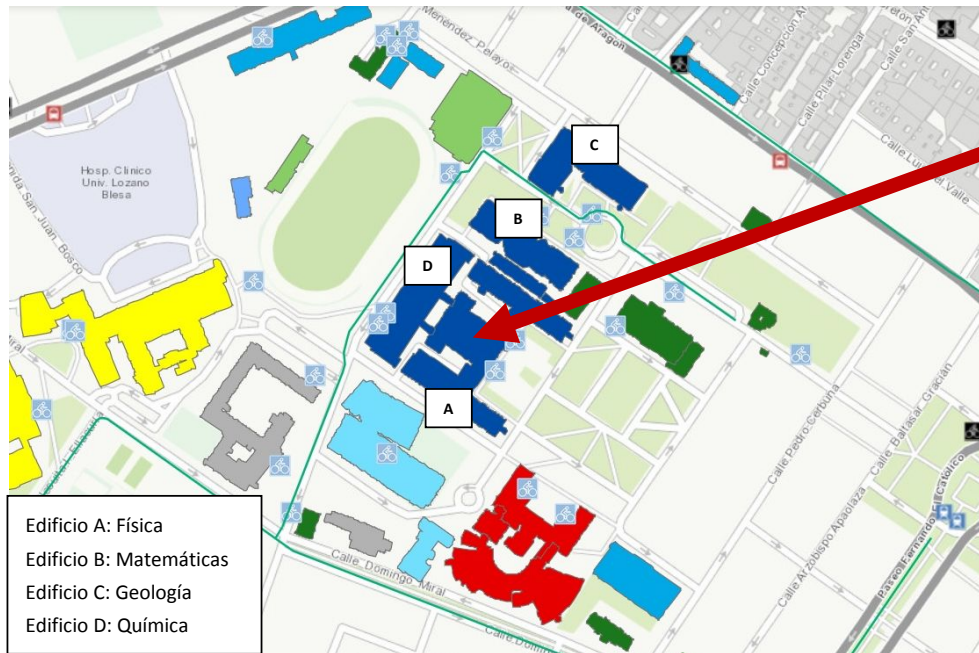
http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapa?id=2

e) Horario, medios y lugares de atención al público.

La Facultad de Ciencias permanece abierta desde las 7:45 h. hasta las 21:30 h. de lunes a viernes. Los horarios de atención al público son los siguientes:

ÁREA	HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Secretaría de la Facultad	▶ De lunes a viernes, en horario de 9 h. a 14 h.
Biblioteca	▶ De lunes a viernes, en horario de 8,15 h. a 21,15 h.
Conserjería/Reprografía	▶ De lunes a viernes, en horario de 8 h. a 21,15 h. ▶ Se abrirá también los sábados que se encuentren dentro de los periodos de evaluación siempre que haya fijado algún examen en ellos (de 9,10 h. a 13,45 h.)
	▶ Reprografía: de 9 h. a 20,30 h.


f) Mapa de localización.





Edificio A: Física
Edificio B: Matemáticas
Edificio C: Geología
Edificio D: Química



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 7 de 17	

5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención al usuario.

- Información y atención al usuario de nuestros servicios de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información general a través de tabloneros de anuncios, tabloneros electrónicos, página web y redes sociales.


5.2. Servicios relacionados con la gestión académica.



- **Admisión de alumnos y cambios de estudios.**
 - *Admisión de alumnos a enseñanzas oficiales de grado y máster:* recepción, tramitación e informatización de las solicitudes y publicación de los listados de admitidos.
 - *Cambios de estudios:* tramitación de las solicitudes de cambios de estudios de estudiantes a quienes se les reconozcan al menos 30 créditos.
- **Matrícula y procesos adyacentes.**
 - *Cita previa* para la matrícula.
 - *Tramitación* de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula, pagos y devoluciones de ingresos por matrícula.
 - *Tramitación de las solicitudes de becas y ayudas al estudio.*
 - *Automatrícula* por internet.
 - *Gestión de las listas de espera* de los alumnos de nuevo ingreso.
 - *Cambios de grupo.* Recepción, informatización, resolución y publicación.
- **Tramitación de las solicitudes de reconocimientos y transferencias de créditos, y adaptaciones.**
- **Tramitación de cualquier otro tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, devoluciones de ingresos, procesos relacionados con la normativa de evaluación, homologación de títulos extranjeros...)**
- **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.
- **Certificaciones académicas.**
 - Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas sobre aspectos relacionados con su situación académica de los que exista constancia en los archivos documentales o telemáticos de la Facultad de Ciencias.
- **Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas y control y seguimiento del proceso de firma electrónica.**
- **Movilidad de estudiantes.**
 - Gestión de los programas de intercambio nacionales e internacionales (Erasmus, Séneca-Sicue, otros...)
- **Títulos.**
 - Recepción y tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y de los Suplementos Europeos al Título (SET), así como su entrega a los solicitantes.
 - Homologación de títulos extranjeros.



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 8 de 17	

- **Gestión de premios extraordinarios.**
- **Horarios de clase.**
 - Tramitación y publicación en la página web y en los tablones de anuncios de la Facultad de los horarios de clase de todas las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- **Calendario de exámenes.**
 - Tramitación y publicación en la página web y en los tablones de anuncios de la Facultad del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.
- **Gestión académica de los estudios propios (EPPP)** (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de tasas, títulos, tramitación de memorias e informes...)

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, tanto de ingresos como de gastos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros (alquiler de aulas...).
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- Seguimiento y control de los servicios contratados.
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Gestión económica de los EPPP (control y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado, realización de pagos y control de los ingresos...)

5.4. Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Emisión de certificados sobre la actividad docente realizada en el centro y sobre la participación en órganos colegiados del centro.
- Control y entrega de documentación administrativa para el PAS y el PDI.

5.5. Servicios relacionados con la administración electrónica.

- **Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.**
 - Recepción, clasificación y distribución de los documentos y facturas recibidos, así como de los que se generan en la Facultad.
- **Emisión de copias auténticas y comunicaciones internas entre unidades.**
- **Tramitación de publicaciones en el Tablón oficial de la UZ (e_TOUZ).**


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



- Apertura, cierre y control de los edificios y dependencias (aulas, salones de actos y espacios comunes...)
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, cámaras, mandos y demás equipamiento necesario para la docencia...)
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Clasificación, franqueo y reparto del correo.



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 9 de 17	

- Servicio de reprografía: copias, impresiones, digitalización, encuadernación y venta de apuntes y manuales.

5.7. Gestión del sistema de acceso a edificios y patios interiores mediante tarjeta.

- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios y actualización de los permisos concedidos.

5.8. Biblioteca.

- Servicio de Biblioteca y Hemeroteca, que comprende, entre otros, el de intentar asegurar la disponibilidad para préstamo de la bibliografía básica recomendada en las asignaturas de los grados y los másteres, el préstamo de libros y documentos e información bibliográfica, así como el acceso electrónico a revistas y bases de datos:

http://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/users/Calida.d.81/docs/carta_de_servicios_buz_definitiva.pdf

- Cursos de formación de usuarios, tanto virtuales como presenciales.
- Préstamo de ordenadores a alumnos que demandan un uso diario.

5.9. Seguridad y salud.

- 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.
- Participación en la gestión de residuos químicos y biológicos.
- Servicio de desfibrilador y botiquín.
- Revisión trimestral de medios de Protección Contra Incendios (PCI)


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



En relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán, los usuarios en sus relaciones con las administraciones públicas, los **derechos, deberes y obligaciones** que recoge el art 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 10 de 17	

- 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.

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario regulan también los derechos y obligaciones que son de aplicación a los usuarios. Pueden consultarse en los siguientes enlaces:

<https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39>

https://secregen.unizar.es/sites/secregen.unizar.es/files/users/secregen/e-statutos_universidad_para_la_web.pdf

<https://www.boe.es/eli/es/rd/2010/12/30/1791/dof/spa/pdf>

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

En el ámbito de la Universidad de Zaragoza, la normativa en vigor puede consultarse, con carácter general, en los siguientes enlaces:

Normativa académica: <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

Normativa económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

Presupuesto de la Universidad de Zaragoza:
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

Normativa sobre personal:

PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>


PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>



Normativa sobre seguridad y salud: <https://uprl.unizar.es/inicio/manual-de-procedimientos>

No obstante, la Facultad de Ciencias tiene sus propias normas de carácter institucional o de desarrollo de otras de la Universidad de Zaragoza. Entre otras, pueden destacarse las siguientes:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 11 de 17	

Normas de carácter general

- Reglamento de la Facultad de Ciencias, aprobado por el acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 12 de julio de 2005, y modificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de 7 de junio de 2007.

https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users/jsamper/reglamento_fac_ciencias.pdf

Normas de carácter académico

- Acuerdo de Junta de Facultad de 30 de mayo de 2022 por el que se modifica el de 15 de diciembre de 2014 por el que se aprobó el "Reglamento de elaboración y gestión del trabajo fin de grado y fin de máster en la Facultad de Ciencias"

https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users/fmlou/pdf/Asuntos_academicos/2022_11_Modif_Norm_TFG_TFM_report.pdf

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de los servicios que presta la Facultad de Ciencias podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de diversos medios:

- Quienes forman parte de la comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias podrán hacerlo participando en los órganos de representación y en los equipos de trabajo.
- Cualquier usuario, en general, mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, realización de encuestas de satisfacción, escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de la página web de la Facultad de Ciencias (<https://ciencias.unizar.es/sugerencias-quejas-alegaciones-y-felicitaciones-en-sgic>)

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

- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Diseñar procedimientos de gestión simples y ágiles en su tramitación, proporcionando información clara y precisa al usuario y potenciando su realización on-line.
- INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Establecer un sistema de control de la atención al público en secretaría y conserjería mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>


CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

3. **GESTIÓN ACADÉMICA.** Establecer los mecanismos de gestión necesarios para poder realizar de manera telemática todo tipo de solicitudes de carácter académico, en particular, las solicitudes de admisión por cambio de estudios, las de evaluación por compensación curricular de una asignatura de carácter obligatorio o troncal, así como los reconocimientos de créditos y las solicitudes de permanencia. 
4. **GESTIÓN ACADÉMICA.** Resolución de todas las solicitudes de permanencia tramitadas en los cinco días lectivos siguientes al término del período de matrícula de septiembre/octubre. 
5. **GESTIÓN ECONÓMICA.** Reducir gastos en fotocopias, papel y fungibles, potenciando el uso de las herramientas y medios de comunicación e información telemáticos, reduciendo el uso de medios de impresión contaminantes y favoreciendo la conservación del medio ambiente. 
6. **GESTIÓN DE ESPACIOS.** Elaboración y envío de los presupuestos por alquiler de espacios o uso de locales del centro en 24 horas desde la recepción de su solicitud.
7. **GESTIÓN DE ESPACIOS.** Revisión y adecuación diaria de las instalaciones y espacios a utilizar y revisión y evaluación previa del funcionamiento de los equipos y medios puestos a disposición del usuario. 
8. **GESTIÓN DE ESPACIOS.** Preparación y envío de las facturas en el día siguiente al de la realización del servicio. 
9. **GESTIÓN DE ESPACIOS.** Resolución diaria de las solicitudes de gestión de horarios y exámenes en la página web de reserva de espacios. 
10. **GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS.** Concesión de los permisos de acceso a edificios en 1 día hábil desde la autorización de la solicitud.
11. **GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS.** Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de un día hábil a partir de la fecha de la solicitud.
12. **GESTIÓN DE ACCESO A EDIFICIOS.** Resolución de las incidencias que puedan producirse en plazo de 3 días hábiles desde la comunicación del problema que impide el acceso.



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 25/07/2022	Página 13 de 17	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO: 1. Información y atención al usuario de los servicios administrativos

DESCRIPCIÓN: Información que se ofrece a los usuarios de los servicios administrativos que se prestan desde todos los ámbitos de gestión del centro, bien de forma presencial, telefónica o a través de página web, correo o cualquier otro mecanismo de comunicación.

GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
Estudiantes, PDI, PAS, terceros externos a la UZ	Diseñar procedimientos de gestión simples y ágiles en su tramitación, proporcionando información clara y precisa al usuario y potenciando su realización on-line, fundamentalmente a través de la página web del centro Establecer un sistema de control de la atención al público en secretaría y conserjería mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios	Publicación de los nuevos procedimientos y de las actualizaciones de los existentes en plazo máximo de dos días hábiles desde la fecha de aprobación por el órgano proponente. Porcentaje de encuestas con resultado satisfactorio obtenido a través de los sistemas y herramientas de la Universidad de Zaragoza relacionadas con el funcionamiento del servicio y la atención recibida (en Secretaría y en Conserjería)	Semestral Mensual	90% 90% de calificaciones superiores a 4 puntos sobre 5	Administrador Administrador

SERVICIO PRESTADO: 2. Gestión académica: Tramitación de todo tipo de solicitudes y certificados de los alumnos en Secretaría

DESCRIPCIÓN: Tramitación de todo tipo de solicitudes de carácter académico (admisión por cambio de estudios, permanencia, reconocimiento de créditos, evaluación curricular, así como la expedición de los certificados que solicitan los estudiantes.

GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
Estudiantes	Establecer mecanismos de gestión para realizar de manera telemática todo tipo de solicitudes de carácter académico, en particular, las de admisión por cambio de estudios, las de evaluación por compensación curricular de asignaturas, los reconocimientos de créditos y las solicitudes de permanencia.	1. Porcentaje de solicitudes realizadas a través de impresos autorellenables. 2. Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo máximo de 15 días, salvo que requieran informe externo.	Trimestral	90%	Jefa de Secretaría
Estudiantes	Resolución de todas las solicitudes de permanencia tramitadas, en los cinco días lectivos siguientes al término del periodo de matrícula de septiembre / octubre.	Porcentaje de solicitudes resueltas y de las pendientes de resolver sobre el total de las presentadas.	Anual	90%	Administrador

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 13 / 17

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ

Administrador Facultad de Ciencias

26/07/2022 12:29:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

26/07/2022 12:37:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

26/07/2022 14:03:00





728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 25/07/2022 Página 14 de 17		

SERVICIO PRESTADO: 3. Gestión económica			
DESCRIPCIÓN: Tramitación de todo tipo de cuestiones relacionadas con la ejecución del presupuesto, tanto de ingresos como de gastos, incidiendo en la necesidad de reducir gastos y favorecer el ahorro y consumo de manera eficiente y sostenible.			
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	RESPONSABLES
PDI PAS	Reducir gastos en fotocopias, papel y fungibles, potenciando el uso de las herramientas y medios de comunicación e información telemáticos, reduciendo el uso de medios de impresión contaminantes y favoreciendo la conservación del medio ambiente	1. Resúmenes estadísticos comparativos por agrupaciones de gasto en periodos similares de los últimos ejercicios económicos. 2. Habilitar sistemas de reciclaje para la recogida de material en desuso.	Administrador
		Frecuencia de medición: Trimestral	Estándar de calidad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 90% de resúmenes comparativos entre ejercicios económicos diferentes. ▪ 90% de deshechos reciclados



SERVICIO PRESTADO: 4. Gestión de espacios			
DESCRIPCIÓN: El solicitante de espacios o locales para su uso en actividades o eventos de interés para la universidad se dirige bien por carta, correo electrónico o telefónicamente al administrador preguntando por posibilidades, alcance de las prestaciones y condiciones económicas. Una vez informado al respecto, se le hace llegar un presupuesto que, en caso de estar conforme, habrá de aceptar expresamente. Tras la prestación del servicio, se emite una factura que deberá abonar en la cuenta de la Facultad, sobre cuyo pago y control habrá que hacer un seguimiento.			
GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	RESPONSABLES
Terceros externos a la Universidad de Zaragoza	Elaboración y envío de los presupuestos por alquiler de espacios o uso de locales del centro en 24 horas desde la recepción de su solicitud. Revisión y adecuación diaria de las instalaciones, espacios y equipos y medios materiales puestos a disposición del usuario.	Porcentaje de presupuestos elaborados y enviados en ese plazo. 1. Porcentaje de partes de mantenimiento y actuaciones tramitadas en el mismo día de su detección 2. Grado de satisfacción del usuario manifestado a través del uso sistemas y herramientas de la Universidad de Zaragoza para la obtención del grado de satisfacción de los usuarios	Administrador
		Frecuencia de medición: Diaria Semanal	Estándar de calidad: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 90% ▪ 90% de calificaciones superiores a 4 puntos sobre 5
	Preparación y envío de las facturas en el día hábil siguiente al de la realización del servicio.	Mensual	90% Administrador

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>


	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS		
	Versión: 2.0		
	Fecha: 25/07/2022	Página 15 de 17	



Estudiantes, PAS, PDI	Revisión diaria de las solicitudes de gestión de horarios y exámenes en la web de reserva de espacios y resolución o traslado inmediato, en su caso, al responsable de la misma	Porcentaje de revisiones efectuadas.	Diaria	90%	Encargadas de conserjería
-----------------------	---	--------------------------------------	--------	-----	---------------------------

SERVICIO PRESTADO: 5. Gestión del sistema de acceso a edificios y patios interiores mediante tarjeta

DESCRIPCIÓN: Tramitación de las solicitudes de acceso a edificios y patios interiores y actualización permanente de los permisos concedidos.

GRUPOS DE INTERÉS (usuarios)	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLES
PDI, PAS, terceros externos con actividad profesional en la Facultad de Ciencias	Concesión de los permisos y, en su caso, activación de la tarjeta de acceso a edificios en 1 día hábil desde la autorización de la solicitud. Resolución de las incidencias que puedan producirse en plazo de 3 días hábiles desde la comunicación del problema que impide el acceso.	Porcentaje de permisos autorizados y tarjetas activadas dentro de ese plazo. Porcentaje de incidencias resueltas en ese plazo.	Mensual Mensual	90% 90%	Administrador Administrador

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 16 de 17	

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

Dentro de la propia Universidad de Zaragoza se acometerán las siguientes acciones:

- a) *Publicación en la página web.*
- b) *Información vía correo electrónico a toda la comunidad universitaria (estudiantes, PAS, PDI) de la Facultad de Ciencias*
- c) *Posibilidad de establecer sesiones de información a los distintos sectores de la comunidad universitaria de la Facultad de Ciencias*

2. Comunicación externa

Para la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio se le dará publicidad por las siguientes vías:

- a) *Comunicación de la publicación y difusión a través de las redes sociales*
- b) *Difusión a través de la página web de la Facultad*

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

Los incumplimientos de los compromisos de calidad determinados en esta carta de servicios, así como las reclamaciones y sugerencias que se puedan recibir se valorarán y resolverán en un plazo máximo de cinco días mediante el establecimiento de medidas de mejora y una reiteración ante el usuario de nuestro compromiso de mejora en el funcionamiento de los servicios prestados.

En caso de que el incumplimiento sea reiterado y constante, se analizarán las causas y se replanteará su mantenimiento o viabilidad.


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



El procedimiento para la presentación de sugerencias y reclamaciones está detallado en el apartado 8 de Información general de la presente carta, y se puede concretar en lo siguiente:

- a) Cumplimentación de los impresos de reclamaciones y sugerencias habilitados al efecto:
 - A través del CIU: <http://www.unizar.es/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
 - A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <http://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>
 - A través de la página web de la Facultad de Ciencias, en el buzón de sugerencias, en la siguiente dirección: <https://ciencias.unizar.es/contacto>



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	Versión: 2.0	
		Fecha: 25/07/2022	
		Página 17 de 17	

b) Por correo electrónico a las direcciones institucionales de la Facultad:


- Decanato: dircienz@unizar.es
- Administrador: admcienz@unizar.es
- Secretaría: seccienz@unizar.es
- Biblioteca: dbcienz@unizar.es
- Oficina de Relaciones internacionales: cienzri@unizar.es
- Conserjería: csjcienz@unizar.es

c) Por escrito dirigido a la Secretaría presentado en registro, utilizando el modelo de solicitud de la Facultad de Ciencias (<https://ciencias.unizar.es/sites/ciencias/files/users>) o cualquier otro medio escrito.



728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43>

CSV: 728e8989b9f6c7fb60428bedd67ded43	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SANTIAGO JESUS SAMPER FERNÁNDEZ	Administrador Facultad de Ciencias	26/07/2022 12:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	26/07/2022 12:37:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	26/07/2022 14:03:00	