

## CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

**Tabla de control de modificaciones:**

Edición	Modificación	Fecha

**Tabla de control de firmas:**


<i>Responsable elaboración:</i>	<i>Revisado</i>	<i>Aprobado</i>
<b>Administradora Facultad</b>	<b>Unidad de Calidad y Racion.</b>	<b>Gerente UZ</b>
<b>M<sup>a</sup> Pilar Ortigosa Lahuerta</b>	<b>Francisco J. Pérez Barbero</b>	<b>Alberto Gil Costa</b>



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

Copia autenticada de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 2 de 20	

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

De acuerdo a lo establecido en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, la Facultad de Filosofía y Letras es un centro encargado de la organización general de las enseñanzas que en ella se imparten: <http://fyl.unizar.es/>

Centro comprometido con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza, esta Carta de Servicios se elabora para facilitar a la sociedad, en general, y a la comunidad universitaria, en particular, información sobre los servicios que presta y los compromisos de calidad asumidos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación. La Carta de Servicios constituye una herramienta fundamental en el proceso de mejora continua de los servicios prestados y de modernización de la gestión.

### 2. Objetivos y fines de los servicios de la Facultad de Filosofía y Letras

#### MISIÓN

Los servicios de la Facultad tienen por misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y de gestión de las titulaciones que imparte, dando soporte a la actividad docente e investigadora y obteniendo el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y presupuestarios con los que cuenta.

#### VISIÓN

La Administración de la Facultad tiene el propósito de gestionar los servicios que se prestan con criterios de eficacia, eficiencia y transparencia, buscando la innovación y utilización de las nuevas tecnologías, promoviendo el trabajo en equipo y aspirando a ser reconocida por la profesionalidad de sus miembros, el nivel de compromiso con la institución y una búsqueda permanente de la mejora en el desempeño de las funciones que le son inherentes.

#### VALORES

Para dar cumplimiento a los servicios encomendados y lograr alcanzar nuestra misión, los miembros que componen la Administración y Servicios de la Facultad proponen desarrollar su trabajo de acuerdo a los siguientes valores:

- Profesionalidad: Dando respuesta ágil, rápida y resolutive a las demandas de los usuarios dentro del ámbito de su competencia.
- Trabajo en equipo: Interactuar continuamente para el cumplimiento de los objetivos, respetando y poniendo en valor la aportación individual y colectiva, entendiendo que el personal es la esencia de cualquier organización y su valoración incide en su motivación y compromiso.
- Transparencia en las actuaciones y gestiones, reflejados en su comunicación permanente con la comunidad universitaria, a través de las nuevas plataformas tecnológicas dispuestas por la Universidad de Zaragoza.
- Integridad, entendida como la actuación ecuánime, imparcial y no discriminatoria en la prestación del servicio.
- Flexibilidad: Adaptándose a los cambios normativos, de procedimientos de gestión y de herramientas de trabajo con rapidez y responsabilidad.
- Responsabilidad social: Participar en la mejora de la calidad de vida en nuestro entorno, promoviendo un uso racional de los recursos disponibles desde el pleno respeto al medioambiente.

### 3. Datos identificativos de la Facultad de Filosofía y Letras


- Denominación del Centro:  
Facultad de Filosofía y Letras
- Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:  
Pilar Ortigosa Lahuerta, Administradora de la Facultad.

### 4. Información de contacto con la Facultad de Filosofía y Letras

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

a) Dirección postal

Facultad de Filosofía y Letras. Universidad de Zaragoza.

Edificio Central  
C/ San Juan Bosco, 7  
50009 – Zaragoza (España)

Edificio Cervantes  
C/ Corona de Aragón, 42  
50009 - Zaragoza (España)

Pabellón Departamento de Geografía y  
Ordenación del Territorio  
Campus de San Francisco  
C/ Pedro Cerbuna, 12  
50009 - Zaragoza

Biblioteca María Moliner  
Campus San Francisco  
Pedro Cerbuna, 12  
50009 – Zaragoza (España)

Taller de Impresión y Edición (Reprografía)  
Edificio Interfacultades. Planta calle  
Campus San Francisco  
Pedro Cerbuna, 12  
50009 – Zaragoza (España)

Laboratorio de Medios Audiovisuales  
(SEMETA)  
Edificio Biblioteca María Moliner (2ª planta)  
Campus San Francisco  
Pedro Cerbuna, 12  
50009 – Zaragoza (España)

b) Página web

<http://fyl.unizar.es/>

c) Teléfonos, correos de contacto y localización

Unidad	Teléfono	Correo electrónico	Localización
<b>Conserjería</b>			
Edificio Central	976761505	<a href="mailto:csjfiloz@unizar.es">csjfiloz@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.00.200">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.00.200</a>
Edificio Cervantes	876553991		<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1106.00.180">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1106.00.180</a>
Biblioteca María Moliner	976762676		<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.00.130">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.00.130</a>
<b>Administración</b>			
Secretaría	976761507	<a href="mailto:secrefil@unizar.es">secrefil@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250</a>
Administradora	876553803	<a href="mailto:admfiloz@unizar.es">admfiloz@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.252">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.252</a>
Oficina de Relaciones Internacionales	876553806	<a href="mailto:reinfo@unizar.es">reinfo@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.250</a>
<b>Decanato</b>			
Secretaría	976761508	<a href="mailto:dirfiloz@unizar.es">dirfiloz@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.220">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.03.220</a>
<b>Biblioteca</b>			
Dirección	976762711	<a href="mailto:dbifiloz@unizar.es">dbifiloz@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.01.080">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.01.080</a>
Información y préstamo	876554014	<a href="mailto:bibfiloz@unizar.es">bibfiloz@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.00.030">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.00.030</a>
<b>Laboratorios</b>			
Taller de Impresión y edición (Reprografía)	876553807	<a href="mailto:reprofyl@unizar.es">reprofyl@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1002.00.150">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1002.00.150</a>
Laboratorio de medios audiovisuales (SEMETA)	876553835	<a href="mailto:semeta@unizar.es">semeta@unizar.es</a>	<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.02.040">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1111.02.040</a>
Taller de Radio y TV	976761019		<a href="http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.SS.250">http://siguez.unizar.es/?room=CSF.1015.SS.250</a>



Departamentos			
Ciencias de la Antigüedad	976762059	<a href="mailto:sed3000@unizar.es">sed3000@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.140">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.140</a>
Ciencias. de la Documentación e Hª de la Ciencia	876553828	<a href="mailto:sed3011@unizar.es">sed3011@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Filología Española	976762136	<a href="mailto:sed3002@unizar.es">sed3002@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Filología Francesa	976761537	<a href="mailto:sed3003@unizar.es">sed3003@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Filología Inglesa y Alemana	976761538	<a href="mailto:sed3004@unizar.es">sed3004@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Filosofía	976761504	<a href="mailto:sed3005@unizar.es">sed3005@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.140">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1106.00.140</a>
Geografía y Ordenación del Territorio	976762060	<a href="mailto:sed3006@unizar.es">sed3006@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1233.00.020">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1233.00.020</a>
Historia del Arte	976762061	<a href="mailto:sed3007@unizar.es">sed3007@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Historia Medieval, Ciencias y Técnicas Historiográficas y Estudios Árabes e Islámicos	976762138	<a href="mailto:sed3008@unizar.es">sed3008@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Historia Moderna y Contemporánea	976762139	<a href="mailto:sed3009@unizar.es">sed3009@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>
Lingüística General e Hispánica y Área de Periodismo	976762137	<a href="mailto:sed3010@unizar.es">sed3010@unizar.es</a>	<a href="http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450">http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1015.03.450</a>

d) Forma de acceso y medios de transporte

Líneas de autobuses urbanos: 24, Ci1, Ci2, 22, 42, 53, 35, 38, entre otras.

Tranvía: Parada Plaza San Francisco.

Estaciones Bizi Zaragoza: Avda. San Juan Bosco (2), Plaza San Francisco (2), C/ Corona de Aragón.

Estación de cercanías: Goya.

La Universidad ofrece a sus usuarios acceso en vehículo particular al Campus de San Francisco, y cuenta con diferentes aparcamientos para bicicletas y motocicletas.

e) Horario, medios y lugares de atención al público

La Facultad de Filosofía y Letras está abierta al público de lunes a viernes, de 7:45 a 21:30 h. en periodo lectivo, y de 8 a 14 h. en periodo no lectivo. El horario de atención al público de la Conserjería es de 8 a 21:15 h. en periodos lectivos y de 8 a 13:50 h. en periodos no lectivos.

La Biblioteca permanece abierta al público de lunes a viernes, en horarios de 8:15 a 21:15 h. en periodo lectivo y de 8:15 a 13:30 h. en periodo no lectivo.

La Secretaria del Centro, así como las de los distintos Departamentos, atienden al público de 9 a 14 h. en periodo lectivo y de 9 a 13 h. en periodo no lectivo.

La Oficina de Relaciones Internacionales está abierta al público de 11:30 a 14:00 h. en periodo lectivo y no lectivo.


El Taller de Impresión y Edición, en periodo lectivo, permanece abierto de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 h. (excepto de 18:00 a 18:30).

La Sala de Estudio, junto al edificio de Geografía, está abierta en el mismo horario que la Facultad.

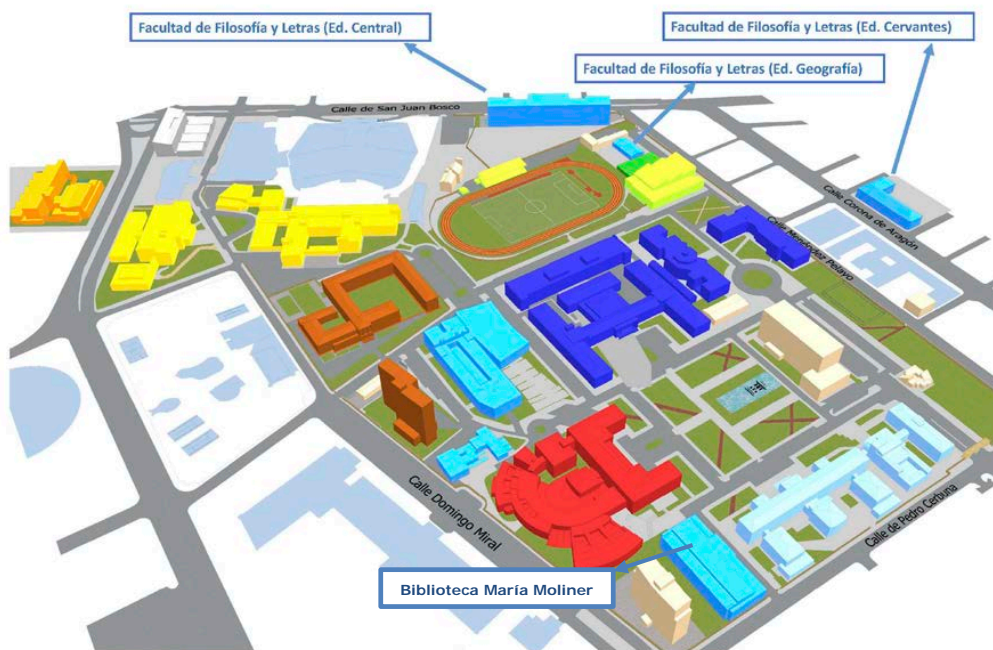
En periodo no lectivo los horarios de atención al público se adaptarán a los de apertura y cierre del centro.



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351  
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

f) Mapa de localización



**Edificio Central (San Juan Bosco, 7)**

Alberga el **Decanato**, la **Secretaría de la Facultad**, la **Oficina de Relaciones Internacionales** y las **Secretarías** de los siguientes **Departamentos**:

- Ciencias de la Documentación e Historia de la Ciencia
- Filología Española
- Filología Francesa
- Filología Inglesa y Alemana
- Historia del Arte
- Historia Medieval, Ciencias y Técnicas Historiográficas y Estudios Árabes e Islámicos
- Historia Moderna y Contemporánea
- Lingüística General e Hispánica

**Edificio Cervantes (Corona de Aragón, 42)**

Alberga las **Secretarías** de los **Departamentos**:

- Ciencias de la Antigüedad
- Filosofía

**Edificio de Geografía (Facultad de Filosofía y Letras. Campus San Francisco. Pedro Cerbuna, 12)**

Alberga la **Secretaría** del **Departamento**:

- Geografía y Ordenación del Territorio



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

## 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/o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la Facultad de Filosofía y Letras y herramientas de web social.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso, participando en las jornadas de bienvenida. Reuniones informativas para los estudiantes que participan en programas de movilidad.
- Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso: Programa MENTOR y Cursos cero.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Publicación en la página web de la Facultad de los acuerdos de la Junta de Facultad y de la Comisión de Garantía de la Calidad de las Titulaciones que se imparten en la Facultad.
- Ofrecer información de interés para los usuarios de todos los servicios de la Facultad.
- Mantenimiento y actualización de la página web de la Facultad.


### 2) REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.

Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Facultad como los expedidos por la misma.



### 3) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

- Admisión de alumnos de nuevo ingreso y por cambio de estudios: tramitación de solicitudes y gestión de llamamientos y listas de espera.
- Matrícula y procesos relacionados con la misma.
  - ✓ Cita previa para la matrícula.
  - ✓ Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
  - ✓ Apoyo en la automatrícula por internet mediante atención personalizada, telefónica, telemática, etc.
  - ✓ Tramitación de las solicitudes relacionadas con la matrícula: cambios de grupo, permanencia, simultaneidad.
- Tramitación de las solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimientos de créditos, procesos relacionados con la normativa de evaluación (revisión de exámenes, evaluación por Tribunal, evaluación curricular, adelantos de convocatoria, cambios de fecha).
- Gestión, mantenimiento y custodia de los expedientes académicos de los estudiantes.
- Tramitación de solicitudes y recursos relacionados con la docencia.
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM)
  - ✓ Tramitación de la oferta de directores por los departamentos y su adjudicación a los estudiantes.
  - ✓ Depósito y defensa de trabajos: tribunales, documentación, actas.
- Gestión administrativa de las actas de examen, apoyo al Personal Docente para la firma electrónica, recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Expedición y entrega de certificaciones:
  - ✓ Estudiantes: Certificados académicos y compulsas de documentos.
  - ✓ PDI: Certificados relacionados con la docencia.
- Movilidad de estudiantes.
  - ✓ Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Sicue, otros...)
  - ✓ Información previa, solicitud y asignación de destinos, matrícula y reconocimiento académico.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>  
 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0		<b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019		
		Página 7 de 20		

- Organización de horarios de clase, tutorías del profesorado, calendario de exámenes: redacción, publicación y actualización en los tabloneros de anuncios y en la página web de la Facultad.
- Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales y de los SET, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados.
- Gestión académica de los estudios propios y otros cursos de formación permanente (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...)
- Gestión de promociones de egresados y propuesta de Premios Extraordinarios y Menciones especiales.
- Organización de prácticas externas.
- Gestión de los estudios de Doctorado: admisión en los programas de doctorado, tramitación de los proyectos de tesis doctorales, información y gestión de documentos sobre tesis doctorales y publicación de lecturas de tesis, plazos, etc...
- Tramitación de las solicitudes de Becas (del Gobierno Vasco, de colaboración, de apoyo a la investigación...) y Ayudas al estudio para estudiantes extranjeros sin permiso de residencia.
- Apoyo a los distintos órganos de gobierno y colegiados (censos, procesos electorales, designación, convocatorias, actas, gestión de acuerdos, certificados de pertenencia a dichos órganos...) en los diferentes procesos electorales.

#### 4) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LA DOCENCIA

- Apoyo a la gestión del Plan de Ordenación Docente en todas sus fases.
- Tramitación de solicitudes de plazas y concursos de Personal Docente e Investigador y contrataciones por Procedimiento de urgencia.
- Actualización y mantenimiento de horarios de tutorías.
- Tramitación de horarios de clase

#### 5) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos, cargos internos, solicitudes de transferencias y facturación a terceros.
- Gestión de facturas a proveedores: recepción, registro, contabilización y pago.
- Elaboración de documentos de justificación del gasto y de información sobre el mismo.
- Inscripción, seguimiento y control del inventario de bienes.
- Seguimiento, control y valoración de los servicios contratados.
- Gestión de programas específicos que cuentan con presupuestos extraordinarios (Proyectos de Innovación Docente, Estudios Propios y otros).
- Suministrar la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Elaboración de la memoria económica anual de los Departamentos.

#### 6) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PERSONAL

- Tramitación de partes de baja, confirmación y alta por enfermedad.
- PAS: Control de jornadas y horarios, tramitación de licencias, permisos y vacaciones. Información de cursos de formación.
- PDI: Tramitación de licencias y permisos.
- Órganos colegiados: Tramitación de nombramientos y ceses.

#### 7) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN


##### Conserjería



- Apertura y cierre de edificios y dependencias.
- Tramitación y autorizaciones para el uso de las instalaciones: aulas, laboratorios y salas de trabajo.



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 8 de 20	

- Elaboración y participación en normativas de uso de instalaciones.
- Revisión, mantenimiento y asistencia del equipamiento audiovisual e informático de las aulas.
- Custodia de llaves y gestión de accesos de personal autorizado a las distintas dependencias.
- Gestión de permisos de acceso mediante tarjeta.
- Supervisión y tramitación de partes de mantenimiento.
- Gestión de la correspondencia de entrada y salida, tanto interna de la Universidad como externa y control del gasto.
- Recepción de avisos, sugerencias y reclamaciones. Custodia de objetos perdidos.
- Colaboración en eventos de extensión universitaria y actividades culturales del Centro.

#### **Biblioteca María Moliner**

- Informar sobre la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), sus servicios, recursos y actividades.
- Ofrecer espacios y equipamientos para el estudio, el aprendizaje y la investigación.
- Posibilitar la consulta en las dependencias de la Biblioteca de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección.
- Facilitar el acceso online a los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.
- Proporcionar un servicio de préstamos / devoluciones a los usuarios de la BUZ.
- Responder a las consultas de información general y especializada, de forma presencial, telefónica o electrónica.
- Gestionar la bibliografía básica recomendada de las asignaturas de grado.
- Formar y mantener colecciones de valor científico para la investigación.
- Formar en competencias y habilidades para el acceso y uso de la información, integrados en los programas docentes de grado, máster y doctorado como competencia transversal.

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

#### **Taller de Impresión y Edición (Servicio de reprografía)**

- Fotocopias, impresión digital, digitalización de documentos, encuadernación
- Venta de apuntes docentes y de libros de Prensas Universitarias.

#### **Laboratorio de Medios Audiovisuales (SEMETA)**

- Mantenimiento de los medios audiovisuales presentes en las aulas.
- Asesoramiento y apoyo a la docencia en el campo del audiovisual.
- Préstamo de material.
- Grabación y edición de diversos eventos: conferencias, conciertos, recitales...
- Realización y edición de fotografía.
- Digitalización de diversos formatos.
- Grabación en distintos soportes: CD, DVD, Blu-Ray.
- Gestión de las compras de componentes y equipos


#### **Laboratorio de prácticas docentes y Laboratorio de prácticas de prehistoria y arqueología**

- Control de reservas y mantenimiento de los laboratorios y equipos.
- Preparación del material necesario, organización, asesoramiento y apoyo técnico durante las clases y las prácticas.
- Fomentar el uso de las instalaciones, informar sobre los procedimientos que se realizan.
- Difusión de la publicación, información y actividades de algunos Másteres.
- Préstamo de material.





8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	



 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 9 de 20	

- Gestión de solicitud y compra de material necesario y equipamientos.
- Fomentar el uso de las instalaciones así como divulgar la existencia de los espacios y del material
- Difusión e intercambio de publicaciones.
- Responsable del intercambio de publicaciones de nuestra revista con publicaciones de otras universidades e instituciones, tanto nacionales como internacionales.

#### Taller de Radio y TV

- Preparación del material necesario, organización, asesoramiento y apoyo técnico durante las clases y las prácticas (Grado en Periodismo).
- Mantenimiento del equipamiento específico para la docencia.
- Préstamo de material.
- Gestión de solicitud y compra de material necesario y equipamientos.
- Control de reservas y mantenimiento del taller y de los equipos.

#### 8) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y SALUD

- Revisión y mantenimiento periódico de los botiquines.
- Revisiones periódicas de equipos anti incendios: Bies, extintores, cortafuegos, centralitas, comunicadores.
- Gestión y aplicación del plan de autoprotección en las incidencias necesarias.
- Participación activa y coordinación en simulacros de evacuación.
- Primeros auxilios y gestión de urgencias en casos de accidente.
- Supervisión de las instalaciones de cara a garantizar la seguridad de las personas.
- Atención especial a situaciones que comporten riesgo para la salud.
- Atención a las condiciones de trabajo de PDI y PAS y seguridad tanto de ambos colectivos como de alumnos y usuarios.
- Gestión de recursos para que las personas con necesidades especiales puedan superar las barreras arquitectónicas del centro y desarrollar su actividad con normalidad.

### 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, tienen derecho a:

- Obtener asesoramiento, asistencia y orientación sobre requisitos académicos, administrativos, jurídicos y técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Recibir información veraz, precisa, actualizada, comprensible y relevante de forma presencial, telefónica y telemática de todos los asuntos que les afecten.
- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal de la Universidad de Zaragoza, que deberán facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- 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.
- 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.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Universidad de Zaragoza.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 10 de 20	

- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los establecidos en la normativa de protección de datos de carácter personal y garantía de derechos digitales.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- 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.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Cualesquiera otros que les reconozcan las leyes generales, la normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón, los Estatutos y la normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

#### 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.
- Mantener el debido respeto al patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cumplir las normas, requisitos y 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.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recintos de la universidad o de las entidades colaboradoras.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad.
- Respeto a los derechos de propiedad intelectual.
- 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, 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.
- Cualquier otro establecido en normas jurídicas de aplicación.

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


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



#### *NORMATIVA 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 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, [modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero].



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 11 de 20	

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, [mod. RD Ley 11/2018].
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.

Más información: <https://zaguan.unizar.es/collection/normativas?ln=es>

#### NORMATIVA PROPIA DE LA FACULTAD

<http://fyl.unizar.es/normativa-de-fyl>

#### NORMATIVA QUE REGULA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- 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.
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de transparencia de la actividad pública y participación ciudadana de Aragón.

#### NORMATIVA QUE REGULA EL REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL UNIZAR

- 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).
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad de Zaragoza.

Más información: <http://secregen.unizar.es/registro-general>

#### NORMATIVA QUE REGULA LA GESTIÓN ACADÉMICA


##### Ordenación de las enseñanzas



- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, [Legislación consolidada a 17 de junio de 2015].
- 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 en el que se establece el Reglamento de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza modificado por acuerdo de 3 de abril de 2017.
- Orden IUU/969/2017, de 23 de junio, del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, por la que se regula el procedimiento de implantación, seguimiento, modificación, renovación de la acreditación y supresión de enseñanzas universitarias oficiales en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Acuerdo de 27 de junio de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el Reglamento de oferta, modificación y supresión de Másteres.

##### Admisión/ Matrícula

- Acuerdo de 12 de mayo de 2010, de Consejo de Social, sobre becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza [modificado por acuerdos de 13 de febrero de 2013 y de 27 de febrero de 2014 y de 18 de mayo de 2017, de Consejo Social]
- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- RD 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- 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 [modificado por acuerdo de 16 de marzo de 2018].
- Acuerdo de 3 de abril de 2017, de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba la normativa sobre criterios de valoración, orden de prelación en la adjudicación de plazas y procedimientos de admisión a estudios oficiales de grado [modificado por acuerdo de 13 de noviembre de 2018].
- Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para cada curso académico.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios (General, Erasmus, Colaboración,...)
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba Calendario Académico para cada curso académico.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>  
 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0		<b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019		
		Página 12 de 20		

#### Reconocimiento de créditos

- Real Decreto 1618/2011, de 14 de Noviembre, sobre el Reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- Acuerdo de 27 de junio de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ [mod. Acuerdo de 21 de enero de 2019].

#### Evaluación

- 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.
- Acuerdo de 27 de junio de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, sobre notas medias en titulaciones oficiales y asignación de calificaciones numéricas en los procesos de convalidación de asignaturas, de reconocimiento de créditos y de adaptación de grados.

#### Permanencia

- Acuerdo del Consejo Social de 28 de octubre de 2014 que modifica el Acuerdo del Consejo Social, de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza.

#### Calidad Universitaria

- Orden de 16 de mayo de 2014, de la Consejera de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, por la que se establece el plazo de solicitud obligatoria de renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón de acuerdo con el RD1393/2007.
- Resolución, de 2 de mayo de 2017, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se aprueba el Texto refundido del Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Orden IIU/969/2017, de 23 de junio, del Departamento de Innovación, Investigación y Universidad, por la que se regula el procedimiento de implantación, seguimiento, modificación, renovación de la acreditación y supresión de enseñanzas universitarias oficiales en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

#### Títulos

- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

#### Estudios Propios

- Acuerdo de 18 de marzo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.

#### Premios extraordinarios

- 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.

Más información: <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>


#### *NORMATIVA QUE REGULA LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA Y LA INVESTIGACIÓN*



- Instrucción de 10 de octubre de 2017 de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.
- Calendario Laboral para el año en curso.

#### *NORMATIVA QUE REGULA LA GESTIÓN ECONÓMICA*

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- 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.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.


  
 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351
   
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 <b>Facultad de</b> Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 13 de 20	

- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público.
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por el que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza para el año en curso y Bases de ejecución.

Más información: <https://veconomica.unizar.es/normativa>

#### NORMATIVA QUE REGULA LA GESTIÓN DE PERSONAL

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- RD 598/1985, de 30 de abril, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Organismos y Empresas dependientes.
- I Convenio colectivo para el personal docente e investigador contratado laboral de la Universidad de Zaragoza, publicado en el BOA nº 74, del 30 de junio de 2006. Entrada en vigor el 1 de julio de 2006.
- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP).
- Acuerdo de 2 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa reguladora de vacaciones, licencias y permisos del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza. [Texto refundido. Acuerdo de Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2007]
- Acuerdo de 22 de noviembre de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el Plan Concilia.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Relación de puestos de trabajo del PAS.
- Acuerdo de 27 de junio de 2018, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Directrices para el establecimiento y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo del personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza.

Más información: <http://www.unizar.es/normativa-acuerdos-y-procedimientos>

#### NORMATIVA QUE REGULA LA SEGURIDAD Y SALUD

- Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Resolución de Junta de Gobierno de 18 de mayo de 1998 por la que se establece el Reglamento del comité de Seguridad y salud de la Universidad de Zaragoza.
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Zaragoza 2013-2015 aprobado por Consejo de Gobierno de 16 de noviembre de 2010, modificado en Consejo de Gobierno de 24 de junio de 2013

Más información: <http://www.unizar.es/normativa-acuerdos-y-procedimientos>

## 8. Formas de participación del usuario

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


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



- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- Correo electrónico
- Teléfono
- De forma presencial
- Redes sociales (facebook)

El procedimiento de quejas y sugerencias 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) se realiza a través de los siguientes medios:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:  
[https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys\\_LigeroAction.action](https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/Qys_LigeroAction.action)
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria (CIU):  
<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v. 1.0	 Facultad de Filosofía y Letras <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019	
		Página 14 de 20	

- A través de correo electrónico a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Ver directorio en el **apartado 4. Información de contacto** de esta Carta)

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios de la Facultad (Junta de Facultad, resto de órganos colegiados y grupos de trabajo) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la misma. En el constante compromiso de aumento de la calidad, se habilitan mecanismos para que se puedan incorporar a estos órganos la representación de todos los miembros de la comunidad universitaria.


## 9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su aprobación por Gerencia.



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	





8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

		Edición: V.2.2
		Fecha: 03/2019 Página 15 de 20

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
<b>Información y atención al usuario</b>	Información pública a través de la web del centro	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizados los impresos, la normativa y la información sobre los procesos de gestión en el plazo máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Nº de impresos actualizados  Porcentaje de actualizaciones realizadas dentro del plazo	Mensual	95%	Decanato Secretaría Facultad Consejería
	Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes PAS  PDI Estudiantes PAS Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días.	Mensual	95%	Secretaría Facultad Secretaría Dptos. Consejería
	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Potenciar el uso del correo institucional para las comunicaciones. Potenciar el uso de las redes sociales (facebook).	Nº de comunicaciones realizadas por estos procedimientos	Mensual	Seguimiento	Decanato Secretaría Facultad Secretaría Dptos. Consejería
<b>Registro auxiliar</b>	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Jornadas de bienvenida para alumnos de nuevo ingreso y visitas al centro para futuros estudiantes.	Número de asistentes	Anual	Seguimiento	Decanato
	Recepción, clasificación y distribución de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	% de documentos remitidos dentro del plazo	Mensual	100%	Secretaría Facultad

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	




8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

	 Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza			
			Edición: V.2.2	
			Fecha: 03/2019	
CARTA DE SERVICIOS				
Página 16 de 20				



SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
<b>Gestión académica</b>	Expedición y entrega certificados	Estudiantes PDI	Expedición de certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan.	% de certificados emitidos dentro del plazo	Mensual	100%	Secretaría Facultad Secretaría Dptos.
	Tramitación de solicitudes	Estudiantes	Resolución de solicitudes y comunicación a los interesados con antelación al vencimiento del plazo establecido, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	% de solicitudes resueltas antes del vencimiento del plazo establecido	Mensual	Seguimiento	Decanato Secretaría Facultad Secretaría Dptos.
	Matrícula	Estudiantes	Facilitar formalización de matrícula en plazo.	% de matrículas realizadas dentro del plazo	Curso académico	90%	Secretaría Facultad
	Procesos académicos online	Estudiantes	Potenciar la implementación de procesos académicos online para la mejora de la atención al usuario y reducción de gestiones presenciales	Nº de solicitudes recibidas a través de este procedimiento.	Curso académico	Seguimiento	Secretaría Facultad Secretaría Dptos. Conserjería
	Doctorado	Estudiantes	Tramitar solicitudes, información y gestión de documentos en el plazo de 2 días laborables.	% de solicitudes tramitadas dentro del plazo	Anual	100%	Secretaría Dptos.
	Mantenimiento de los medios y equipamientos específicos	PDI Estudiantes	Realizar periódicas revisiones y gestionar con eficiencia la sustitución de los equipos dañados, optimizando los recursos	Actuar en un plazo de 48 h.	Anual	100%	SEMIETA. Laboratorio prácticas docentes. Laboratorio arqueología y prehistoria. Taller Radio y TV
	<b>Laboratorios</b>						

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	




8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia autentica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

		Edición: V.2.2
		Fecha: 03/2019
		Página 17 de 20


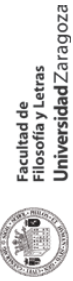
SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	AREA RESPONSABLES PRESTACION DEL SERVICIO
<b>Laboratorios</b>	Gestión de reservas y préstamos	PDI Estudiantes	Actuar en un máximo de 48 h.	Número de actuaciones efectuadas en plazo	Anual	100%	SEMETA. Laboratorio prácticas docentes. Laboratorio arqueología y prehistoria. Taller Radio y TV
	Grabación y edición de diversos eventos	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	Mensual	100%	SEMETA
	Realización y edición de fotografía y digitalización de imágenes y video	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Porcentaje de trabajos entregados en plazo	Mensual	100%	SEMETA
<b>Gestión de Personal</b>	Ausencias, permisos y licencias	PAS PDI	Tramitar en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes e informes médicos por accidente laboral recibidos. Informar solicitudes de permisos y licencias que lo exijan, en el plazo máximo de 3 días laborables siguientes a su recepción	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	Mensual	100%	Decano Administradora
	Certificaciones	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 establecido.	Mensual	95%	Decanato Administradora Secretaría Facultad Secretaría Dptos.

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	




8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

				
			Edición: V.2.2	
			Fecha: 03/2019	
Página 18 de 20				

CARTA DE SERVICIOS



SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	AREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
<b>Seguridad e Higiene</b>	Procedimiento de actuación	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	Conserjería
	Alquiler de espacios	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 2 días laborables siguientes a su solicitud o realización	Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	Anual	100%	Administradora
<b>Gestión Económica</b>			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 estable la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria, el pago no deba realizarse de forma centralizada o no existan circunstancias ajenas que lo impidan	Porcentaje de facturas para las que se haya formalizado la orden de pago dentro del plazo establecido	Mensual	100%	Administradora
	Pago de facturas a proveedores	Usuarios Externos					

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	



8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>



		Edición: V.2.2
		Fecha: 03/2019
		Página 19 de 20

## CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO PRESTADO	DESCRIPCIÓN	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLES PRESTACIÓN DEL SERVICIO
<b>Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación</b>	Trabajos de reprografía	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Entrega, en un plazo máximo de 2 días laborables, de los encargos de fotocopias.	Porcentaje de trabajos entregados en plazo.	Mensual	Seguimiento	Taller de impresión y Edición
	Alquiler / reserva de espacios	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Atender las necesidades de los usuarios que necesitan hacer uso de los espacios de la Facultad por cambios de aulas para la docencia, realización de 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 del curso académico	Mensual	Seguimiento	Decanato Conserjería
	Correo	Estudiantes PAS PDI Usuarios Externos	Entrega y envío del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde su recepción, siempre que no existan condicionantes ajenos	Porcentaje de correo remitido y entregado dentro del plazo.	Mensual	100%	Conserjería

Los compromisos de servicio e indicadores de la **Biblioteca María Moliner de la Facultad de Filosofía y Letras** están incluidos en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (v. 03 de 23 de julio de 2014) accesible desde <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>.

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Edición: v.2.2		<b>Facultad de Filosofía y Letras Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 03/2019		
		Página 20 de 20		

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La Facultad de Filosofía y Letras, publicada la carta de servicios, procederá a la difusión de la misma por los canales siguientes:

#### a) Comunicación interna

- Presentación de la Carta de Servicios en sesión ordinaria de Junta de Facultad.
- Envío a las listas de correo electrónico de profesores, estudiantes y personal de administración y servicios de la Facultad.
- Publicación de la noticia de la aprobación de la Carta en el apartado *Actualidad* de la página web de la Facultad.
- Publicación de la Carta en la página web del Centro.
- Envío a los estudiantes de nuevo ingreso mediante correo electrónico y en la Jornada de acogida.
- Publicación en el expositor electrónico de la Facultad.
- El tríptico, impreso, se facilitará en Conserjería y en la Secretaría de la Facultad.

#### b) Comunicación externa

- Difusión del tríptico de la Carta de Servicios entre los Colegios e Institutos participantes en sesiones de orientación e información.
- Publicación de la Carta en la página web de la Facultad, publicación en expositores electrónicos y en otros medios de la Universidad de Zaragoza.
- Difusión por correo electrónico a empresas e instituciones con las que la Facultad mantiene contacto habitual.

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

Se establece el siguiente procedimiento de valoración y respuesta a las reclamaciones y sugerencias recibidas y/o detectadas por incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios:


- 1.- Valoración de la incidencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio.
- 2.- Respuesta al interesado, en el plazo máximo de 7 días laborables, desde la detección del incumplimiento o la recepción de la reclamación o sugerencia. Esta respuesta será motivada y, en su caso, se solicitará al interesado su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas.
- 3.- Establecimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares, y seguimiento de dichas medidas.
- 4.- En el caso de incumplimiento reiterado de un compromiso de calidad en el que ya se hayan tomado medidas de mejora, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de esta Carta de Servicios valorará las causas y, en su caso, podrán plantear la viabilidad o la definición del compromiso de calidad inicialmente previsto.

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

Quejas, sugerencias y reclamaciones se realizarán a través de los medios ya señalados en el **Apartado. I: Información General, punto 8: Formas de participación del interesado** de esta Carta.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351>

CSV: 8f12528bd943d7c47165a3ef0145e351	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 20	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA PILAR ORTIGOSA LAHUERTA	Administradora Fac Filosofía y Letras	12/04/2019 13:56	
FRANCISCO JOSE TOMAS PÉREZ BARBERO	Jefe Unidad Calidad y Racionalización	12/04/2019 14:12	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente Universidad de Zaragoza	12/04/2019 14:15	