



## Carta de Servicios de Servicio de Orientación y Empleo

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	05/01/2021

### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Orientación y Empleo-UNIVERSA	Inspección General de Servicios	Gerencia
Nieves García Casarejos Directora del Servicio de Orientación y Empleo	Isabel Luengo Gascón Área de Calidad y Mejora	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Firmado electrónicamente por

MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

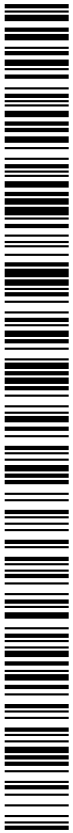
Cargo o Rol

Directora Servicio Orientación y Empleo  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

Página: 1 / 12

Fecha

09/01/2021 12:46:00  
10/01/2021 19:29:00  
11/01/2021 08:44:00



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

En 1997 se crea el Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza (Universa) a través del convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y la Universidad de Zaragoza.

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas del Servicio de Orientación y Empleo (Formación, Prácticas de estudiantes y de titulados, Orientación, Gestión) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

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

#### 2.1. Misión

Mejorar la empleabilidad de los universitarios, favoreciendo el desarrollo de sus competencias a través de los servicios de orientación profesional, gestión de prácticas en entidades nacionales e internacionales, planes de formación para el empleo, gestión de ofertas, elaboración de informes de seguimiento sobre inserción profesional y empleabilidad, feria de empleo, y todas aquellas acciones que pongan en contacto a los estudiantes y titulados con los empleadores.

#### 2.2. Visión

Ser el referente en el desarrollo económico-social de Aragón a través de la incorporación de capital humano universitario ajustado a las necesidades de los empleadores y capaz de liderar los cambios de la sociedad. Ser percibido por la comunidad universitaria como parte clave en el desarrollo personal y competencial del universitario para favorecer su inserción laboral. Y todo ello, mediante un equipo de personas comprometidas con los valores de la sociedad.

#### 2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Servicio de Orientación y Empleo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:


- Profesionalidad.
- Calidad en la gestión.
- Orientación al usuario.
- Igualdad.
- Respeto a las personas.
- Mejora continua.
- Iniciativa.
- Transparencia.

#### 2.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

El Servicio de Orientación y Empleo se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en línea con lo asumido por la Universidad de Zaragoza al suscribir en 2018 la Declaración de Salamanca e incorporar sus principios y valores a su actividad y sus fines.

Ya desde su creación, a través de los numerosos convenios de colaboración suscritos con empresas e instituciones, construye las alianzas que el ODS 17.7 se propone fomentar y promover, generando sinergias y aprovechando los recursos y el conocimiento.

Su misión de mejorar la empleabilidad de los universitarios, en línea con el ODS 8, promoviendo el trabajo decente, le compromete con las metas 8.2 y 8.3 persiguiendo la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la modernización tecnológica, la creatividad y la innovación.

Todo ello desde una orientación igualitaria, ODS 5, que permite a los usuarios adquirir las competencias para acceder al empleo de calidad y al emprendimiento, metas 4.3 y 4.4, y creando programas específicos necesarios para la inserción de aquellos universitarios con menor empleabilidad, meta 4.5. Gestiona varios títulos propios de la Universidad de Zaragoza promoviendo la formación continua y oportunidades de aprendizaje permanente, ODS4.

Además, se implica en la vertebración del territorio acercando a los universitarios a las zonas con baja densidad de población mediante los programas *Desafío* y *Arraigo* o *“Erasmus Rural”*, meta 11.a, impulsado junto a Instituciones Públicas como las diputaciones provinciales, ODS 17.

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza.
- Responsable: Nieves García Casarejos. Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Pilar Alloza Rama, Nieves García Casarejos, Elisa Gómez de Mena, Nieves Gregorio Sanz, Asunción Paricio Miravete, Nieves Redondo Carramiñana.

### 4. Información de contacto

Página web: <https://empleo.unizar.es/>

Twitter: [@universaunizar.es](https://twitter.com/universaunizar.es)

Instagram: [@universaunizar.es](https://www.instagram.com/universaunizar.es)

Facebook: [@universaunizar.es](https://www.facebook.com/universaunizar.es)

<a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a>	General
<a href="mailto:uniorien@unizar.es">uniorien@unizar.es</a>	Orientación
<a href="mailto:unialum@unizar.es">unialum@unizar.es</a>	Estudiante – titulado/a
<a href="mailto:expotalent@unizar.es">expotalent@unizar.es</a>	Feria de Orientación y Empleo
<a href="mailto:uniconta@unizar.es">uniconta@unizar.es</a>	Contabilidad
<a href="mailto:uniforma@unizar.es">uniforma@unizar.es</a>	Cursos de Formación





<a href="mailto:dirversa@unizar.es">dirversa@unizar.es</a>	Dirección
<a href="mailto:uniespro@unizar.es">uniespro@unizar.es</a>	Estudios Propios
<a href="mailto:universtage@unizar.es">universtage@unizar.es</a>	Prácticas Universtage
<a href="mailto:unibuzon@unizar.es">unibuzon@unizar.es</a>	Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

	<p><b>CAMPUS SAN FRANCISCO</b> C/Menéndez Pelayo s/n 50009 ZARAGOZA + 34 976 76 19 97 E-mail: <a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a> <b>Horario de atención al público:</b> De lunes a viernes: de 9:30 a 14:30 h Miércoles: de 16:45 a 18:45 h <b>Acceso</b> Tranvía línea 1 Autobuses: líneas 22, 24, 38,35</p>
	<p><b>CAMPUS TERUEL</b> Edificio Vicerrectorado Ciudad Escolar s/n 44003 TERUEL +34 978 61 81 57 E-mail: <a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a> <b>Horario de atención al público:</b> De lunes a viernes: de 9:30 a 13:30 <b>Acceso</b> Línea 1, 6 y F de autobús</p>
	<p><b>CAMPUS HUESCA</b> Vicerrectorado Campus Huesca C/ Ronda Misericordia 1 22001 HUESCA + 34 974 23 93 90 E-mail: <a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a> <b>Horario de atención al público:</b> De lunes a viernes: de 9:30 a 14:00 (jueves en la EPSH) <b>Acceso</b> Líneas C1, C2 Y C3 de autobús</p>
	<p><b>CAMPUS PARAISO</b> Facultad de Economía y Empresa (Decanato 1ª Planta) + 34 976761997 / + 34 976762677 E-mail: <a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a> <b>Horario de atención al público:</b> Martes y Jueves de 11:00 a 14:00</p>



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	



	<p><b>CAMPUS RIO EBRO</b>          Edif. Betancourt (Área de Relaciones con la Empresa)          + 34 976762405          50018 ZARAGOZA          E-mail: <a href="mailto:universarioebro@unizar.es">universarioebro@unizar.es</a>  <b>Horario de atención al público:</b>          de 11:30 a 14:00</p>
	<p><b>CAMPUS VETERINARIA</b>          Edif. Central (Decanato)          Calle Miguel Servet, 177, 50013 Zaragoza          +34 976761613 / + 34976762892          E-mail: <a href="mailto:universa@unizar.es">universa@unizar.es</a>  <b>Horario de atención al público:</b>          Martes de 10:00 a 14:30          De Marzo a Junio Martes y Jueves de 10:00 a 14:30</p>

### 5. Relación de los servicios prestados

- **TITULADOS**
  - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
  - Prácticas: nacionales e internacionales de corta y larga duración.
  - Plan de Formación para el Empleo del Gobierno de Aragón: cursos específicos y en competencias transversales para la profesión (en modalidades: teleformación, mixta y presencial).
  - Bolsa de trabajo.
- **ESTUDIANTES** (Grado, Máster, Títulos Propios, Doctorado)
  - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
  - Programa de Orientación de la UZ para estudios de grado.
  - Prácticas: nacionales, internacionales, curriculares, extracurriculares y para trabajos finales.
  - Cursos de Formación para el Empleo: formación específica para la profesión y en competencias transversales.
- **ENTIDADES/EMPRESAS**
  - Visitas, definición de perfiles profesionales, preselección de candidatos, difusión de ofertas de prácticas y empleo, formación para titulados y asesoramiento integral de los servicios ofertados.
- **PROFESORES/AS**
  - Programa de Orientación de la U.Z y reuniones técnicas para definir acciones.
- **INFORMACIÓN**
  - Redes sociales, atención personalizada, canales propios de U.Z., folletos informativos, carteles, presentaciones e informes.
- **GESTIÓN**
  - Cobertura legal para la realización de prácticas mediante convenios de colaboración con empresas e instituciones y sus correspondientes anexos.
  - Certificar las prácticas realizadas y la formación impartida a los distintos colectivos (universitarios, profesores y tutores).


 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

- o Gestión administrativa y económica para los Directores de Títulos Propios de la UZ.
- **FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO**
  - o Punto de encuentro para articular la inserción laboral entre entidades/empresas y universitarios.
- **OBSERVATORIO DE EMPLEO**
  - o Análisis de la situación anual del mercado laboral de los titulados universitarios de la Universidad de Zaragoza en Aragón.
  - o Estudios personalizados de contratación por titulaciones y centros universitarios para apoyar el Sistema de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones.
- **INAEM**
  - o Colaboración con el INAEM en el desarrollo de acciones para la inserción laboral.
- **SOCIEDAD**
  - o Realizar convenios educativos/formativos de prácticas con entidades de todo el mundo para mejorar la empleabilidad de cualquier universitario demandante de empleo en Aragón.
  - o Programas específicos para favorecer la inserción de universitarios con menor empleabilidad y la vertebración del territorio acercando a los universitarios a los territorios con baja densidad de población.
  - o Seguimiento de los ODS con los que nos comprometemos.

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

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

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.


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

Consultar la normativa completa y actualizada en:



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	



- Protección de datos: <https://protecciondatos.unizar.es/legislacion>
- Prácticas de estudiante, prácticas de titulado, seguro escolar: <https://empleo.unizar.es/normativa>
- Normativa económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre recursos humanos, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Legislación y Normativa de Estudios Propios: <https://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>.

## 8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Cuestionarios de evaluación y encuestas de satisfacción.
- Reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- El sistema de quejas y sugerencias.
- Reuniones vinculadas a proyectos en los que estén involucrados PAS, PDI, estudiantes y entidades/empresas.

## 9. Fecha de entrada en vigor

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

Se revisará como mínimo cada 5 años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el Informe de Seguimiento

## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

1. Asegurar la satisfacción de estudiantes, titulados y entidades con la práctica realizada.
2. Gestionar prácticas de calidad con la mayor celeridad, haciendo así que se puedan gestionar el mayor número posible.
3. Dar difusión a todas las ofertas de empleo con competencias universitarias que se reciban.
4. Realizar el mayor número de procesos de selección.
5. Atender todas las solicitudes de orientación a través de todos los canales posibles.
6. Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.
7. Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.
8. Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.
9. Ser punto de referencia para universitarios y entidades con objeto de desarrollar oportunidades profesionales.
10. Realizar estudios de contratación generales y específicos.

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS

Directora Servicio Orientación y Empleo

09/01/2021 12:46:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

10/01/2021 19:29:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

11/01/2021 08:44:00



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>



11. Actualización y difusión de la información a través de la web, redes sociales y nuevos canales de interacción.
12. Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>



CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	






dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE</b> <b>SERVICIOS</b>	Versión: 1.0	 <b>Servicio de Orientación</b> <b>y Empleo</b> <b>Universidad Zaragoza</b>
		Fecha: 05/01/2021 Página 9 de 12	

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento


SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INSERCIÓN LABORAL	Universitarios/as Entidades	Asegurar la satisfacción de universitarios/a y entidades con la práctica realizada.	% de universitarios/as y entidades que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 8 (sobre 10).	Anual.	90%	Servicio de Orientación. Evaluación final y cuestionario de evaluación.
		Gestionar el mayor número de prácticas.	Número de prácticas gestionadas.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
		Publicar el mayor número de ofertas de empleo.	Número de ofertas de empleo publicadas.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
ORIENTACIÓN	Universitarios/as	Realizar el mayor número de procesos de selección.	Número de procesos de selección realizados.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Orientación. Base de datos.
FORMACIÓN	Universitarios/as Entidades PDI-PAS	Atender todas las solicitudes de orientación.	% de solicitudes atendidas	Anual.	99%	Servicio de Orientación. Agenda/Excel/base de datos.
		Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.	% del alumnado que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 7 sobre 10.	A la finalización del curso.	90%	Servicio de Formación. Encuesta.
		Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.	Horas de cursos totales. Horas de teleformación respecto al total.	Anual.	> = que el año anterior > que el año anterior	Servicio de Formación. Hoja de cálculo y base de datos.
FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	Universitarios/as Entidades Sociedad	Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.	Nº de entidades participantes.	Anual.	>50	Servicio de Empresas. Compromiso de asistencia.

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	




dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.0	
		Fecha: 05/01/2021 Página 10 de 12	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
OBSERVATORIO DE EMPLEO	Comunidad Universitaria Sociedad	Estudios de contratación generales, específicos y anuales.	Nº de publicaciones.	Anual.	>6	Responsable Técnico del Observatorio. Informes.
GESTIÓN DE CONVENIOS ESPECÍFICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL	Entidades nacionales e internacionales.	Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales.	Nº de convenios vigentes.	Anual	> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Base de datos.
DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	Universitarios/as Entidad Profesor/a Sociedad	Actualización y difusión de la información a través de la web y redes sociales.	Número de difusiones realizadas.	Semanal	1 o más diario	Servicio de Orientación Redes sociales.
			Revisión contenidos de la web	Mensual	95% actualizados	Servicio de Orientación Web-
			Nº de universitarios/as inscritos.	Anual	> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Base de datos.
		Nº de entidades colaboradoras.			> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
		Nº de visitas en web y redes sociales.			> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Hoja de calculo /base de datos.

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han de establecer los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

#### 1. Comunicación interna

Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la carta a toda la organización:

- Presentación al personal del Servicio.
- Publicación en la página web del Servicio.
- Carteles divulgativos.

#### 2. Comunicación externa

Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio:

- Publicación en el BOUZ.
- Publicación y difusión en el iUnizar.
- Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza.
- Publicación en la página web del Servicio.
- Difusión a través de redes sociales.
- Carteles divulgativos.

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

En el caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:


- Se creará una comisión de seguimiento para tratar los incumplimientos de los compromisos adquiridos.
- Se valorará y analizará el incumplimiento de los compromisos de calidad por la comisión de seguimiento.
- Se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos o sobre los que haya tenido reclamaciones

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

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

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	



- Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Orientación y Empleo: [unibuzon@unizar.es](mailto:unibuzon@unizar.es)

Se le dará respuesta en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación. Si fuera necesario se recabará información adicional de todas las partes implicadas bien por escrito, de manera presencial, o cualquier otro mecanismo que fuera oportuno.



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	