
	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha:11/11/2020	
		Página 1 de 16	

Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza


Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	04/07/2015
V 2.0	Primera revisión. Adecuación al formato del PRE 01.2.1 y al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Universidad de Zaragoza 2020/2024	11/11/2020

Tabla de control de firmas:



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Secretaría del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza	Inspección General de Servicios	Gerencia
Elena Marín Trasobares Secretaria del Consejo Social	Isabel Luengo Gascón Directora de la IGS	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 2 de 16	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Consejo Social es el órgano de participación de la sociedad en la Universidad de Zaragoza.

Las relaciones entre el Consejo Social y los órganos de gobierno universitario se regirán por los principios de coordinación, colaboración y lealtad en el ejercicio de sus respectivas atribuciones.

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza se compone de 15 miembros en representación de la sociedad aragonesa y de 6 miembros en representación de la Universidad de Zaragoza. La representación de los intereses sociales surge de la siguiente manera: tres nombrados por el Gobierno de Aragón; cinco por las Cortes de Aragón; uno en representación de cada uno de los Ayuntamientos capitales de provincia de nuestra Comunidad Autónoma; dos elegidos por los sindicatos más representativos y dos por las asociaciones empresariales.

El Consejo Social debe hacer llegar y recibir informe de los medios de comunicación, Instituciones y Administraciones Públicas, Universidades, sector empresarial y agentes sociales.

La estrecha vinculación de la Universidad y la sociedad en la que se inserta y la necesidad de colaboración entre ambas, ha motivado el desarrollo normativo para hacer posible esa relación, sin menoscabo de la autonomía universitaria. Así, la Ley Orgánica 11/1983, de Reforma Universitaria, creó los Consejos Sociales de las Universidades como órganos de "participación de la sociedad en la Universidad". Todas las disposiciones legales y normativas –de ámbito estatal, autonómico y universitario– que han seguido a este precepto han reiterado la definición esencial de este órgano universitario, en función del cual, el Consejo Social debe fomentar la vinculación de la sociedad en todos sus ámbitos (cultural, científico, profesional, empresarial y financiero) con la Universidad y contribuir, al mismo tiempo, a la apertura de la Universidad hacia dichos sectores y hacia la sociedad en su conjunto.

Las formas de participación de la sociedad en la Universidad a través del Consejo Social hacen referencia, entre otras, a las siguientes funciones:

- Programación y gestión.
- Funciones económicas, presupuestarias y patrimoniales.
- Funciones en relación con la comunidad universitaria.

Con la finalidad de proporcionar una información fiel y transparente de las actividades llevadas a cabo en el Consejo Social, se ha procedido a la revisión de la página web que servirá de instrumento de información, fiel y transparente del cumplimiento de las responsabilidades que la legislación nos impone.


En la actualidad, la Universidad es requerida para hacer frente a los profundos cambios que se están desarrollando en nuestra sociedad, demandándole respuestas innovadoras a los problemas económicos y sociales que afectan al entorno en que se desenvuelve. Gracias a la participación de los consejeros implicados en los diversos sectores de la sociedad el Consejo Social es el foro idóneo desde donde se pueden aportar nuevas ideas de adaptación.



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

El Consejo Social se configura como el órgano de relación de la Universidad con la sociedad. Corresponde al Consejo Social la supervisión de las actividades de carácter económico de la Universidad y del rendimiento de sus servicios, así como promover la colaboración de la sociedad en la financiación de la Universidad y las relaciones entre ésta y su entorno cultural, profesional, económico y social al servicio de la calidad de la actividad universitaria.



de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 3 de 16	

2.1. Misión

La Secretaría del Consejo Social, siguiendo las indicaciones del Presidente, es la encargada de ofrecer el apoyo técnico y administrativo al Presidente y al resto de los miembros del Consejo, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas universitarias que ofrece nuestra Institución, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad aragonesa.

Así mismo, facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones de similares características.

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza forma parte de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Españolas (CCS) en diversos ámbitos: la Asamblea General, el Comité Ejecutivo (a través de la Secretaria del Consejo, por ser ésta la Presidenta de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de CCS), Comisión Ejecutiva de Secretarios, Comisión Económica de la Conferencia, Comisión de Relaciones con la Sociedad de la Conferencia y Asamblea de Secretarios.

Forma parte igualmente del grupo de consejos sociales del g9 y del grupo de consejos sociales del Campus de Excelencia Internacional Iberus.

El Consejo Social se propone cumplir en todas sus actuaciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), de acuerdo con la agenda de trabajo de las Naciones Unidas en el marco de trabajo internacional y sus 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, fue establecido para la realización un esfuerzo mundial conjunto para lograr un mundo sostenible en el año 2030.

En la sesión plenaria del 22 de mayo de 2019 se dio cuenta del acuerdo de 14 del mismo mes del Consejo de Gobierno de la Universidad, referido a la Adhesión a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas.

En dicho Acuerdo la Universidad adquirió el compromiso de "convertirse en un actor fundamental para promover el desarrollo humano sostenible", y con referencia a planteamientos de la CRUE consideraba cuales habían de ser "las principales contribuciones de las Universidades españolas para la aplicación a la Agenda 2030".

Este Consejo Social apoya las siete principales contribuciones a que se refiere el Acuerdo a que se ha hecho referencia, y considera también que es necesaria la Alianza para lograr los diecisiete objetivos previstos en la Cumbre del Desarrollo Sostenible, señaladamente el trabajo decente y el crecimiento económico, a través de la industria, la innovación y las infraestructuras.

Por todo ello el Consejo Social de esta Universidad, en representación de la sociedad aragonesa, apoya sin reservas el Acuerdo del Consejo del Gobierno de anterior mención y le ofrece la colaboración precisa para lograr el puntual cumplimiento de los objetivos previstos por la Asamblea General de Naciones Unidas.


2.2. Visión



Cumplimiento de las funciones y servicios que tenemos encomendados de acuerdo con los principios de transparencia, calidad en la gestión, responsabilidad y profesionalidad, trabajo en equipo y compromiso con la institución y la sociedad.

El objetivo de esta carta de servicios es dar a conocer a la sociedad los servicios que prestamos, nuestro compromiso con la calidad y hacer de la misma un instrumento más para dar a conocer la institución.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 4 de 16	

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza, 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

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad


- Denominación completa: Secretaría del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza
- El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Secretaria del Consejo Social Elena Marín Trasobares, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo constituido por la Jefa de Negociado del Consejo, Carmen Fernández Sotorrío y de la Secretaria del Presidente del Consejo, María Carabantes de las Heras.

4. Información de contacto

- Dirección postal:
Edificio Paraninfo - Plaza Basilio Paraíso, 4 - 50005 Zaragoza
- Teléfono: + 34 876 554713
- Correo electrónico: csocial@unizar.es
- Página web: <https://consejosocial.unizar.es>
- Forma de acceso y medios de transporte
Línea 1 del tranvía paradas en Gran Vía o en Plaza Aragón.
Líneas de autobuses urbanos números 21, 23, 33, 34, 38 y 51.
Si utiliza transporte privado se deberá tener en cuenta que no se puede aparcar en el propio edificio, las calles colindantes tienen zona azul y también hay parkings públicos y privados cercanos.
Se accede a través de la puerta principal del edificio Paraninfo, habilitada para personas con discapacidad. El Consejo Social está situado en la segunda planta del edificio. Hay ascensor disponible.
- Horario, medios y lugares de atención al público
El horario de atención a usuarios es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. A lo largo de ese periodo se atiende tanto telefónica como presencialmente a los usuarios.

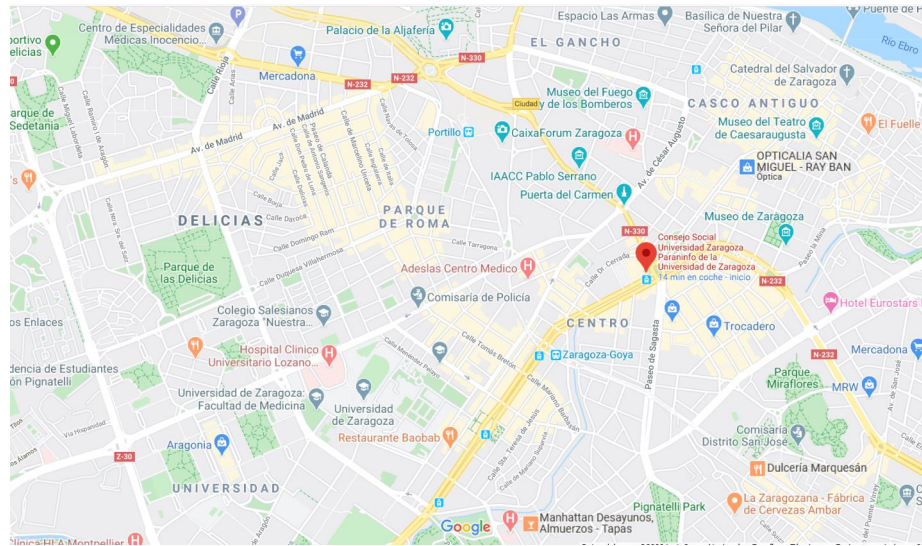


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	




g) Mapa de localización





5. Relación de los servicios prestados

- Información y atención a los consejeros y miembros de la comunidad universitaria de forma presencial, telefónica y telemática.
- Preparación y seguimiento de las reuniones del Consejo: convocatorias, actas, acuerdos...
 - ~ Remitir convocatoria y documentación a Presidente, Consejeros e invitados con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios. La documentación permanecerá disponible para su consulta por los Consejeros que así lo deseen en formato papel en la sede de la Unidad Administrativa.
 - ~ Celebrar las reuniones de las comisiones y de los plenos con puntualidad, observando la trascendencia de los asuntos a tratar y su perentoriedad, valorando, en este sentido, cada uno de los asuntos a tratar. La Unidad Administrativa será la encargada de que los consejeros dispongan del material necesario durante la celebración de las reuniones, así como para facilitar su accesibilidad.
 - ~ Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde la aprobación. Se encuadernarán anualmente en tomos separados a los acuerdos.
 - ~ Remitir puntualmente los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas, previa solicitud. Los acuerdos se encuadernarán anualmente.
 - ~ Mantener organizada la documentación relacionada con las convocatorias, actas y los acuerdos alcanzados, aplicando un sistema de archivo eficaz y eficiente que deje constancia de la labor del Consejo para la posteridad.
- Establecer mecanismos de colaboración fluida mediante reuniones periódicas con los Vicerrectores, Gerente, Secretario General y Servicios de la Universidad con la finalidad de agilizar la toma de decisiones mediante la emisión de informes y propuestas a los consejeros.
- Mantener comunicación fluida con la Dirección General de Universidades, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ANECA), el Instituto Aragonés de Estadística y el Instituto Aragonés de Empleo con el objetivo de llevar a cabo proyectos que redunden en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad aragonesa.
- Participar activamente en la Conferencia de Consejos Sociales (CCS): la Comisión Económica, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad, la Comisión Ejecutiva de Secretarios y la Asamblea General, elaborando propuestas e informes que redunden en la mejora del sistema universitario aragonés.


 de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>


CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	



	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 6 de 16	

- Potenciar el uso de las nuevas tecnologías que puedan aportar modernización en las convocatorias de los Plenos y Comisiones del Consejo Social así como las convocatorias de los premios del Consejo Social.
- Compromiso con la transparencia publicitando los acuerdos alcanzados en el Pleno a través de la página web.
 - ~ Mantenimiento y actualización de la web del Consejo para dar a conocer sus actividades y facilitar a otras instituciones o a los servicios universitarios interesados la documentación derivada de sus Plenos, comprometiéndonos con la transparencia.
 - ~ Desarrollo de la administración electrónica, que permita además de la automatización de los procesos administrativos y servicios electrónicos, una relación eficaz, rápida y transparente con los ciudadanos, empresas e instituciones.
- La gestión económica, presupuestaria, financiera y contable, gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, gestión de gastos, gestión de inventario, seguimiento, control y valoración de los servicios contratados, de acuerdo a la normativa vigente de las Administraciones Públicas, para el adecuado desarrollo de las competencias propias del Consejo Social.
- Archivo y gestión de la documentación.
 - ~ *En la actualidad mantenemos un fichero electrónico con copias de seguridad puesto al día regularmente. Siendo consecuentes de esta manera con el medio ambiente y ofreciendo los documentos con calidad suficiente para su consulta y facilidad de trasmisión.*
 - ~ *Conservar archivos clasificados por temas de forma racional (en soporte papel/electrónico) y eficaz sobre los temas que el Consejo Social se encarga de impulsar o hacer seguimiento por encargo legal. Véase como ejemplos:*
 - *Becas colaboración del Ministerio de Educación, Universidad, Cultura y Deporte*
 - *Precios de los Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza*
 - ~ *Mantener un archivo en formato electrónico/papel, debidamente organizado de los intercambios informativos habidos con diferentes Asociaciones o Instituciones con los que el Consejo Social se relaciona. Véase como ejemplos*
 - *Fundación Compromiso y Desarrollo*
 - *ANECA*
 - *CCS, tanto la relacionada con la Asamblea, la Comisión Económica de la Conferencia, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad y del Comité Ejecutivo de Secretarios de Consejos Sociales.*
 - *Grupo g9 de Consejos Sociales.*
 - *Campus IBERUS de Excelencia Internacional.*
 - *Subdirección General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en su Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).*
- Elaboración anual del Plan de Actuaciones del Consejo para la posterior presentación y aprobación por el Pleno, de conformidad con la normativa legal vigente.
- Elaboración anual de la Memoria de Actividades del Consejo, conforme a lo establecido en la normativa legal vigente.
- Realización del Manual de Acogida para nuevos miembros del Consejo.
- De acuerdo con el Plan de Actuaciones del Consejo Social acordado cada año, esta Secretaría organiza sus actuaciones. El fin de estas convocatorias es dar a conocer el Consejo Social a la sociedad aragonesa y a la comunidad universitaria. Dando cumplimiento al Plan aprobado el 18 de febrero de 2020, se organizan los siguientes premios:



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 7 de 16	

Premio Estudiante, Formación y Valores en la Universidad

Este Premio se consolida como una de las convocatorias más reconocidas en nuestra Universidad. Para gestionar esta convocatoria y conseguir la máxima participación la Secretaría se encarga de:

- Establecer las bases de la convocatoria bajo la supervisión de la Comisión Académica.
- Registrar la convocatoria y hacer difusión de la misma a través de web y por medio de correo electrónico intra universitario y publicaciones locales.
- Recopilación de las solicitudes recibidas y clasificación por rama de conocimiento.
- Convocatoria para la constitución del Jurado y estudio y valoración de las solicitudes.
- Publicación del fallo del premio a través de web y comunicación tanto a los premiados como al resto de los participantes.
- Realización de los pagos correspondientes a los premiados.
- Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados
- Información a los interesados durante todo el proceso, habitualmente mediante medios telefónicos o correo electrónico.

Premio Literario de Narración Corta

Esta convocatoria se dirige a toda la comunidad universitaria. Debido a su buena acogida, se aprobó nuevamente su convocatoria al principio de cada curso académico. Para la gestión de esta convocatoria la Secretaría se encarga de:

- Establecer las bases de la convocatoria bajo la supervisión de la Comisión de Relaciones con la Sociedad que es su impulsora.
- Registrar la convocatoria en el Registro de la Universidad y hacer difusión de la misma a través de web y por medio de correos electrónicos dirigiéndose a toda la comunidad universitaria con el fin de obtener la máxima participación.
- Recopilar los trabajos literarios presentados, comprobar que los participantes cumplen los requisitos de pertenencia a la comunidad universitaria, clasificar y anonimizar los relatos.
- Proporcionar al Jurado del Premio los relatos y realizar estadísticas de participación
- Notificación a todos los participantes del fallo del Jurado
- Realización de los pagos correspondientes a los premiados
- Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados.
- Información a los interesados durante todo el proceso, habitualmente mediante medios telefónicos o correo electrónico.


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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	<p>Versión: 2.0</p>	
		<p>Fecha: 11/11/2020</p>	
		<p>Página 8 de 16</p>	

- 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

• **Normativa estatal:**

- [Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades \(LOU\)](#)
- [Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.](#)
- [Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#)
- [Ley 3/2004, de 29 de diciembre, BOE 30/12/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales modificada por la Ley 15/2010, de 5 de julio, BOE 06/07/2010.](#)
- [La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno](#)
- [Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [R.D. 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.](#)

• **Normativa autonómica:**

- [Ley 5/2005, de 14 de junio, del Sistema Universitario de Aragón \(LOSUA\).](#)
- [Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, publicado en BOA núm. 68 de 10 de abril](#)
- [Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombre en Aragón.](#)

• **Reglamento del Consejo Social**

[Decreto 132/1998, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.](#)


• **Estatutos de la Universidad de Zaragoza**



[Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón y modificados por Decreto 27/2011, de 8 de febrero \(BOA de 19/01/2004 y BOA de 18/02/2011, respectivamente\)](#)



de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	<p>Versión: 2.0</p>	
		<p>Fecha: 11/11/2020</p>	
		<p>Página 9 de 16</p>	

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios dispondrán de los siguientes medios que facilitarán el acceso a los servicios que presta el Consejo Social:

Atención telefónica en horario de apertura al público: 876 554 713

Atención a través de **correo electrónico** institucional de todas las consultas, dudas y sugerencias: csocial@unizar.es

La **página web** del Consejo Social posibilita a los usuarios internos y externos obtener información de la composición del Consejo y Comisiones, funciones del Consejo, convocatorias de Plenos e histórico de los acuerdos del Consejo, marco legal en el que nos desenvolvemos, memorias y planes de actuación, publicidad de las iniciativas del Consejo y nuestras relaciones con otras instituciones, entre otros asuntos: <http://consejosocial.unizar.es/>

Se abrirán diferentes líneas de diálogo con distintos grupos de interés para establecer colaboraciones fluidas, dependiendo de temas de interés, mediante el establecimiento de **listas de distribución** a través de correo electrónico.

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

- Remitir convocatoria y documentación con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios.
- Mantener la convocatoria y documentación de las reuniones de Pleno y comisiones disponible en formato papel para su consulta en la sede del Consejo hasta su celebración.
- Las actas aprobadas en las reuniones de pleno deberán estar firmadas en una semana desde la aprobación.
- Remitir los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas en el plazo de 3 días hábiles.
- Publicar los acuerdos alcanzados en los plenos en la página web el mismo día de su firma
- Divulgación a través de la web información general, servicios prestados, enlaces de interés y convocatorias abiertas del Consejo.
- Elaborar el Plan de Actuaciones del Consejo Social y publicarlo en la página web.
- Elaboración de la Memoria, publicación en la página web y difusión a través de email a otros Consejos Sociales.
- Elaborar el Presupuesto del Consejo Social y publicación en la página web
- Liquidación del presupuesto del Consejo Social.
- Premio al Estudiante Formación y Valores en la Universidad: elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, organización acto entrega diplomas.
- Premio Literario de narrativa Corta: elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, anonimización, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, organización acto entrega diplomas, publicación.



de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	


	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 10 de 16	

13. Elaboración y actualización anual del Manual de acogida del Consejo Social: difusión entre los miembros del Consejo.
14. Vincular cada una de las acciones y actuaciones del Consejo Social a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
15. Archivo y gestión de la documentación: mantenimiento de copias de seguridad en servidor pfsunizar2.unizar.es y mantenimiento de archivo en papel
16. Progreso en la formación personal y profesional para el puesto de trabajo a través de cursos de formación.
17. Actuar como miembro de la Comisión Económica CCS
18. Actuar como miembro y participar en las iniciativas de la Asamblea de la CCS
19. Actuar como miembro de la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociales de la CCS
20. Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de la CCS
21. Colaboración en los encuentros técnicos y Jornadas de Secretarios la CCS
22. Asistencia a reuniones de ámbito nacional relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria como: Cátedra Unesco, Fundación Ciencia y Desarrollo y otros
23. Actuar como miembro y participar en las iniciativas surgidas en los Consejos Sociales del G9

Aclaración: Entendemos por "actuar como miembro" todas las acciones y consecuencias que esta condición exige, es decir, asistir a las reuniones convocadas, representar al Consejo Social, participar, colaborar, asumir las responsabilidades derivadas de la toma de decisiones, etc.





Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	



de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0
		Fecha: 11/11/2020
		Página 11 de 16
		

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/ Herramienta *)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Convocatorias Pleno y comisiones	Presidente, consejeros e invitados	Remitir convocatoria y documentación con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios	% de convocatorias efectuadas en plazo	Anual	Secretaria CS Secretaria Presidente	100%
		Mantener convocatoria y documentación disponible formato papel para consulta en la sede.	Secretaria CS Secretaria Presidente			
Gestión de actas	Presidente, consejeros y Comunidad Universitaria	Las actas aprobadas deberán estar firmadas en una semana desde la aprobación.	% de actas aprobadas firmadas en plazo Nº de actas aprobadas firmadas en plazo	Anual	Secretaria CS Secretaria Presidente	100%
		Remitir los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes y/o las certificaciones a las unidades implicadas en el plazo de 3 días hábiles tras la celebración del Pleno	% de acuerdos remitidos en el plazo de 3 días hábiles		Secretaria CS Secretaria Presidente	
Gestión de acuerdos y compromiso con la transparencia	Comunidad Universitaria	Indización de cada uno de los acuerdos en base de datos	% de acuerdos indizados en el plazo de 3 días hábiles	Anual	Secretaria Presidente	100%
		Publicar los acuerdos alcanzados en el la página web el mismo día de su firma	% de acuerdos publicados el mismo día de la firma		Secretaria Presidente	
Mantenimiento página web	Sociedad y Comunidad Universitaria	Divulgar a través de la web información general, servicios prestados, enlaces de interés y convocatorias abiertas del Consejo.	Actualizaciones de la página web del Consejo Social	Mensual	Secretaria Presidente	100%
					Secretaria Presidente	



* La herramienta de control que utilizaremos será una hoja Excel en la que anotaremos la fecha de la actuación en cada indicador.

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	




de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS</p>	<p>Versión: 2.0</p>	
		<p>Fecha: 11/11/2020</p>	
		<p>Página 12 de 16</p>	

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/Herramienta *)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Plan de Actuaciones	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar el Plan de Actuaciones del Consejo Social y publicarlo en la página web.	Elaboración plan	Anual	Secretaría CS	1 al año
			Publicación web		Secretaría Presidente	1 al año
			Nivel de cumplimiento = % de actuaciones realizadas sobre las previstas		Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
Memoria	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar, publicación en la página web y difusión a través de email a otros Consejos Sociales	Elaboración	Anual	Secretaría CS	100%
			Publicación web		Secretaría Presidente	100%
Presupuesto del Consejo Social	Sociedad, Gobierno de Aragón y Comunidad Universitaria	Elaborar el Presupuesto del Consejo Social y publicación en la página web	Elaboración	Anual	Secretaría CS	100%
			Publicación web		Jefe de Negociado	100%
			Elaboración		Secretaría Presidente	100%
			Publicación web		Jefe de Negociado	100%
Premio Estudiante Formación y Valores	Comunidad Universitaria	Elaboración de las bases, convocatoria difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, pago a premiados, organización acto entrega diplomas	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	Comisión Académica del CS	100%
			Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo		Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	
Premio Literario de Narración Corta	Comunidad universitaria	Elaboración de las bases, convocatoria, difusión, recepción solicitudes, clasificación, anonimización relatos, custodia de documentos, colaboración con el Jurado, pago a premiados, organización acto entrega diplomas	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	Comisión Relaciones Sociedad del CS Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	100%



* La herramienta de control que utilizaremos será una hoja Excel en la que anotaremos la fecha de la actuación en cada indicador.

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaría del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	




de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 13 de 16	

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/Herramienta*)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Manual de acogida	Consejeros y comunidad universitaria	Elaboración, actualización, difusión y entrega a todos los consejeros	Actualización	Anual	Secretaría CS Secretaría Presidente	100%
			Número de manuales entregados			Secretaría CS
Desarrollo y sostenibilidad	Sociedad y comunidad universitaria	Vincular cada una de las acciones y actuaciones del Consejo Social a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	% de actividades vinculadas a ODS	Anual	Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	100%
			Mantenimiento de copias de seguridad en servidor_psfunizar2.unizar.es			Secretaría CS
Cursos de formación	Comunidad universitaria	Mantenimiento archivo en papel	Mantenimiento	Semanal	Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	100%
			Realización de cursos de formación para el progreso en la formación personal y profesional para el puesto de trabajo	Semanal		
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de la CCS	Cursos realizados	Anual	Secretaría CS Jefe de Negociado Secretaría Presidente	100% 1 curso al año cada empleado
			Asistencia	Aproximadamente bianual		Secretaría CS (por su condición de Presidenta de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de CCS)
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión de Transferecia y Relaciones con la Sociales de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bimensual	Presidente CS Secretaría CS	100%
			Asistencia	Aproximadamente bimensual		Presidente CS Secretaría CS



* La herramienta de control que utilizaremos será una hoja Excel en la que anotaremos la fecha de la actuación en cada indicador.

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaría del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	




de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0 Fecha: 11/11/2020 Página 14 de 16	

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBSERVACIONES (Responsable seguimiento/ Herramienta*)	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Representar al Consejo Social	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Asamblea de la CCS	Asistencia	Bianual	Presidente CS Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Comisión Ejecutiva de Secretarios de la CCS	Asistencia	Aproximadamente cuatrimestral	Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Actuar como miembro de la Asamblea de Secretarios de la CCS	Asistencia	Aproximadamente bianual	Secretaria CS	100%
	CSS y Comunidad universitaria	Asistencia a encuentros técnicos y Jornadas de Secretarios la CCS	Asistencia	Aproximadamente bianual	Secretaria CS	100%
	Comunidad universitaria	Asistencia reuniones de ámbito nacional relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria como: Cátedra Unesco, Fundación Ciencia y Desarrollo y otros	Asistencia	Indeterminado	Presidente CS Secretaria CS	100%
	G9 y comunidad universitaria	Consejos Sociales del G9	Asistencia	Bianual	Presidente CS Secretaria CS	100%
	Comunidad universitaria	Asistencia/organización de reuniones de ámbito nacional/autonómico relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria, inserción egresados, estrategia universitaria con organizaciones locales/autonómicas/nacionales	Asistencia	Indeterminado	Presidente CS Secretaria CS	100%

*La herramienta de control que utilizaremos será una hoja Excel en la que anotaremos la fecha de la actuación en cada indicador.

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Mecanismos para la difusión tanto de la carta de servicios como del seguimiento del grado de cumplimiento y de las acciones de mejora previstas.

1. Comunicación interna

- Publicación en la página web del Consejo Social. Se colocará un enlace en lugar visible, que mostrará la versión íntegra del último documento aprobado, así como del informe de seguimiento.
- Se enviará copia definitiva de la carta de servicios aprobada a la Gerencia para que conste en el Servicio correspondiente como una más de las labores realizadas por este Consejo, colaborando así con la institución en el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024, como parte de la comunidad Universitaria que somos.

2. Comunicación externa

- Se enviará una comunicación vía correo electrónico a las listas de la CCS para dar a conocer este trabajo, en la intención de colaborar y enriquecer con nuestras reflexiones una posible carta común de servicios marco para todas ellas.
- Publicación en internet: a través de esta vía no sólo se hace accesible este trabajo a la comunidad universitaria, sino a todo el público en general. Dada la especial idiosincrasia de este órgano, los servicios prestados deben estar al alcance de la sociedad en su sentido más amplio, es decir, empresas, instituciones y asociaciones.
- Facilitar una línea de diálogo con los diferentes grupos de interés para establecer una colaboración fluida en temas de interés, mediante correo electrónico, listas de distribución.
- En cuanto sea aprobada publicación en Boletín iUnizar.

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

En el caso de incumplimiento de los servicios de calidad asumidos, se procederá al estudio de las causas que lo motivaron por parte del grupo de trabajo con el fin de establecer medidas correctoras.

En el caso de reclamaciones o sugerencias, se procederá de la siguiente manera:

Todas las sugerencias realizadas por los usuarios serán bien recibidas. El procedimiento a seguir será distinto en cada situación pero siguiendo como mínimo los siguientes pasos:



- Agradecer al usuario la sugerencia.
- Estudiar de la forma que proceda la sugerencia realizada. Si se considera positiva, tratar de implementarla de la mejor manera posible y si se considera que no produce una mejora se archivaría.
- Cualquiera que sea el motivo del usuario, la Secretaria del Consejo Social acusará recibo de su comunicación y le informará de sus consecuencias.

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:

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	

	<p>CARTA DE SERVICIOS</p>	Versión: 1.0	
		Fecha: 11/11/2020	
		Página 16 de 18	

- 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>).

Se establece la posibilidad de:

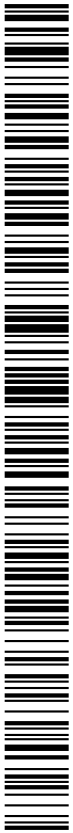
1. Presentar una queja o sugerencia vía on-line a través de la dirección: csocial@unizar.es

2. A través de la sede electrónica o el Registro General o los Registros Auxiliares de la Universidad de Zaragoza, relacionando como mínimo los datos que a continuación se expresan en un plazo no superior a 10 días desde que se produzca el hecho objeto de la queja.


En la reclamación por incumplimiento se indicará de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El reclamante deberá indicar además:

- Nombre y apellidos.
- Domicilio a efecto de notificaciones.
- Qué se solicita o demanda.
- Firma y fecha al final del escrito.



de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd>

CSV: de2acaed043eba99e3007fb3b99e51fd	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA ELENA MARÍN TRASOBARES	Secretaria del Consejo Social	11/11/2020 09:37:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/11/2020 10:49:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/11/2020 10:51:00	