
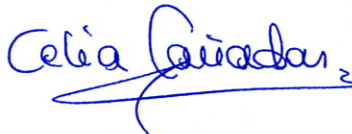

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b> <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	CÓDIGO:1
		Revisión /
		Fecha: 25/02/2015
		Página <b>1</b> de <b>12</b>


## Carta de Servicios del Gabinete de Imagen y Comunicación

**Tabla de control de modificaciones:**

<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	
<b>Edición:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Descripción modificación:</b>	

**Tabla de control de firmas:**

<b>Responsable Elaboración:</b> 16 de febrero de 2015   Antonio Peiró Arroyo	<b>Revisado Comité Calidad</b> 25 de febrero de 2015   Celia Cañadas Blasco	<b>Aprobado Gerente UZ</b> 25 de febrero de 2015   Isabel Luengo Gascón:
---	--	---

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>2</b> de <b>12</b>

## **I. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1. Presentación**

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios (art. 8 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado). Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el Gabinete de Imagen y Comunicación ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

### **2. Objetivos y fines del Gabinete de Imagen y Comunicación**


El Gabinete de Imagen y Comunicación es una unidad dependiente del Gabinete del Rector, que gestiona la comunicación global de la Universidad de Zaragoza

#### **2.1. Misión**

Transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y los logros y actividades de la institución. En su vertiente externa, su misión es gestionar la identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza, así como intensificar su conocimiento y mejorar la información transmitida, con el fin de impulsar un mejor conocimiento de la Universidad y de promover una opinión favorable en la sociedad. En su vertiente interna, su misión es facilitar información a los miembros de la comunidad universitaria, tanto de la actividad de esta (a través de la web y el boletín iUnizar), como de la visión que se tiene desde los medios de comunicación (dossier de prensa).

#### **2.2. Visión**

El Gabinete de Imagen y Comunicación se plantea ser el referente de la Universidad de Zaragoza, tanto en comunicación interna (canalizando la información relevante para el conjunto de la comunidad universitaria), como externa. En esta última línea, su objetivo es que el conjunto de la sociedad conozca mucho mejor la actividad que se realiza en la Universidad, como forma de transparencia y rendimienento de cuentas.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>3</b> de <b>12</b>

### 3. Datos identificativos de la unidad

El Gabinete de Imagen y comunicación forma parte del Gabinete de Rectorado.

El responsable de la elaboración y seguimiento de esta carta es Antonio Peiró Arroyo, Director de Relaciones Institucionales y Comunicación. En la elaboración de la misma ha participado activamente el personal del Gabinete.

### 4. Información de contacto con el Gabinete de Imagen y Comunicación

a. Dirección

*Gabinete de Imagen y Comunicación  
Paraninfo de la Universidad de Zaragoza, primera planta  
Plaza de Paraíso, 4. 50 005 - Zaragoza  
Tel.: + 34 976 76 10 19  
comunica@unizar.es*

b. Horario de atención al público:

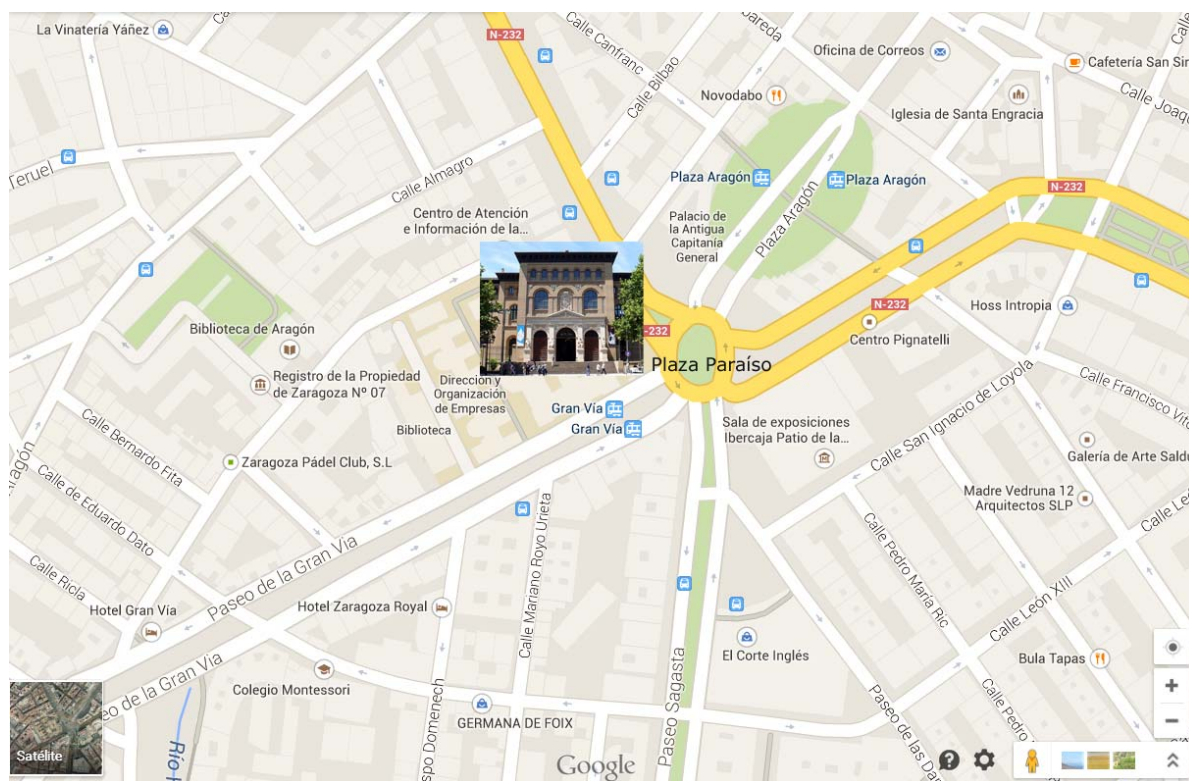
*Presencialmente, de 8:00 a 15:30 horas.  
También se atiende a través de correo electrónico (comunica@unizar.es) y telefónicamente (+34 976.761.019; interno: 841 019).*

c. Forma de acceso y medios de transporte

*Se encuentra situado en el Paraninfo, sede del Rectorado, en el centro de la ciudad.*


*En las cercanías se encuentra una parada de la línea 1 del tranvía, así como de las líneas de autobús 25, 40, 41 y 52.*

d. Mapa de localización



## 5. Relación de los servicios prestados

- Elaboración y difusión a los medios de comunicación de la información institucional de los órganos de gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Elaboración y difusión a los medios de comunicación de la información producida por los investigadores de la Universidad de Zaragoza.
- Convocatoria de ruedas de prensa y presentaciones formales dirigidas a los medios de comunicación, y preparación de notas de prensa para acompañar dicha información.
- Atención a las peticiones y consultas de los medios de comunicación.
- Elaboración del resumen de prensa diario, que se envía a todos los miembros de la comunidad universitaria que lo deseen, que también está accesible a través de la web.
- Asesoría a los miembros de la comunidad universitaria, sobre todas las necesidades de comunicación: comparecencias en ruedas de prensa, entrevistas, redacción de artículos periodísticos, orientación sobre contenidos de páginas web, planes de publicidad, medios digitales, redes sociales...
- Dirección y coordinación de la identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza. Asesoría a los miembros de la comunidad universitaria sobre la misma. Mantenimiento del contenido del Manual de identidad corporativa y realización de logotipos para las nuevas unidades.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>5</b> de <b>12</b>


- Asesoramiento y control de la imagen institucional de la Universidad en la publicidad institucional.
- Inserción de información institucional en folletos, cartelería, señalética y mupis, entre otros soportes.
- Coordinación y soporte en la elaboración de folletos, carteles y otros formatos para la divulgación de la información institucional de la Universidad.
- Coordinación de los trabajos de soporte de la web de la Universidad.
- Coordinación de los aspectos informativos de la web de la Universidad.
- Gestión y mantenimiento de las cuentas institucionales de la Universidad en las principales redes sociales.
- Elaboración del boletín interno de noticias iUnizar, dirigido a todos los miembros de la comunidad universitaria.
- Elaboración y actualización permanente del Manual de bienvenida, dirigido al personal que se incorpora a la Universidad.
- Elaboración de instrumentos de información general de la Universidad (libro informativo, folleto informativo en inglés...).
- Apoyo a radio.unizar.es, emisora de la Universidad de Zaragoza a través de Internet.
- Gestión y mantenimiento de la TV IP del Campus Iberus, Campus de Excelencia Internacional.
- Tutorización de prácticas de estudiantes de los grados de Periodismo, e Información y Documentación.
- Mantenimiento y actualización del archivo fotográfico del Gabinete.
- Dependiente del Vicerrectorado de Política Científica existe una Unidad de Cultura Científica, que desarrolla su trabajo en coordinación con el Gabinete de Imagen y Comunicación. Sus principales funciones son la comunicación científica y la realización de actividades de difusión científica (elaboración de documentales, circuitos científicos, sesiones de cine forum, jornadas de divulgación...).

## **6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.**

### Derechos y obligaciones como usuario

Los derechos y obligaciones de los usuarios son los recogidos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario. Específicamente, tienen derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos que hayan encomendado al Gabinete.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>6</b> de <b>12</b>

- Ser tratados con respeto y deferencia, sin ningún tipo de discriminación.
- Que las solicitudes que hayan formulado sean tratadas de forma confidencial, salvo que por su carácter requieran la comunicación a otras unidades o entidades, o hayan de ser públicas.
- Proponer mejoras para el funcionamiento del Gabinete.
- Que los datos personales que facilite no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A nivel informativo, el Gabinete solo los utilizará con el consentimiento expreso de los titulares y para los fines que estos hayan autorizado.

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

Sobre acceso a la información:


- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Sobre identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza:

- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 8, de 19 de enero); modificado por Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 35, de 18 de febrero) (corrección de errores BOA núm. 89, de 9 de mayo). Especialmente el Título Preliminar, capítulo II; y el Anexo.
- Acuerdo de 6 de julio de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Manual de Identidad Corporativa (BOUZ 10-10). El texto del Manual puede verse en:  
[http://www.unizar.es/sites/default/files/identidadCorporativa/manual\\_de\\_imagen\\_corporativa.pdf](http://www.unizar.es/sites/default/files/identidadCorporativa/manual_de_imagen_corporativa.pdf)
- Manual de uso y estilo del boletín iUnizar, aprobado por el Consejo de Dirección. El Manual puede verse en:  
<http://www.unizar.es/actualidad/doc/manual-uso.pdf>


## **8. Formas de participación del usuario**

Los usuarios de los servicios del Gabinete de Imagen y Comunicación pueden dar a conocer su opinión sobre su funcionamiento, global o parcial, así como realizar quejas y sugerencias, mediante escritos, telefónicamente o a través del correo electrónico.

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<i>CARTA DE SERVICIOS</i>  GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>7</b> de <b>12</b>

## 9. Fecha de entrada en vigor


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

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>8</b> de <b>12</b>


## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
Atención a las peticiones de difusión de los miembros de la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Medios de comunicación.</li> <li>Sociedad general.</li> </ul>	Atender las peticiones de miembros de la comunidad universitaria, realizadas en el marco de la Universidad de Zaragoza, para la difusión de proyectos o actividades en medios de comunicación, informándoles sobre su procedencia o no procedencia como hecho o actividad noticiable y, en caso afirmativo, difundirlo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de noticias y convocatorias enviadas a los medios de comunicación.</li> <li>Número de informaciones publicadas en los medios de comunicación.</li> </ul>	Anualmente	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> </ul>	Contestar en un plazo máximo de tres días a las consultas o propuestas sobre convocatorias de ruedas de prensa, informando acerca de su procedencia o no procedencia y sobre la fecha de celebración de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de consultas recibidas.</li> </ul>	Anualmente.	100%
Comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad</li> </ul>	Remitir a todos los miembros de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hora de envío.</li> </ul>	Anualmente.	Proporción de días en que se



	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>9</b> de <b>12</b>

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	universitaria.	universitaria que lo deseen, el dossier de prensa diario de la Universidad, todos los días laborales, antes de las 11 h.			envía antes de las 11 h.
		Enviar el boletín iUnizar a todos los miembros de la comunidad universitaria, todos los días laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de informaciones recogidas.</li> </ul>	Diario en días laborales.	100%
		Mantenimiento de la información de los mupis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de informaciones recogidas.</li> </ul>	Diario en días laborales.	Seguimiento.
Comunicación externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de comunicación.</li> </ul>	de Atender todas las consultas de los medios de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de atención a las demandas de los medios de comunicación.</li> </ul>	Trimestral.	100%
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades de la Universidad</li> </ul>	de Apoyar el proceso de migración a la nueva web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de unidades que han migrado a la nueva web.</li> </ul>	Anual.	Seguimiento.
Comunicación interna y externa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Medios de comunicación.</li> </ul>	de Actualizar permanentemente los contenidos de la web de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de consultas por páginas.</li> </ul>	Anual.	Incremento del número de consultas en un 5% anual.

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>10</b> de <b>12</b>

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sociedad general. en</li> </ul>				
Imagen corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria. la</li> </ul>	Atender todas las consultas sobre la imagen corporativa de la Universidad y resolverlas en el plazo máximo de una semana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de atención a las demandas relativas a la imagen corporativa de la Universidad de Zaragoza.</li> </ul>	Anual	100%
Asesoría sobre publicidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades de la Universidad. la</li> </ul>	Atender las solicitudes de asesoramiento sobre inserción publicitaria que se hagan por las unidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de folletos, carteles y otros soportes publicitarios coordinados por el Gabinete.</li> </ul>	Anual.	Seguimiento.
		Asesoramiento para las inserciones publicitarias institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de folletos, carteles y otros soportes publicitarios coordinados por el Gabinete.</li> </ul>	Anual.	Seguimiento.
Redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria. la</li> <li>Sociedad general. en</li> </ul>	Gestión de redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de seguidores en redes sociales («me gusta», «favoritos», «retwits»...).</li> </ul>	Permanente.	Incremento del número de seguidores en un 10% anual.


*CARTA DE SERVICIOS*  
GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN

*CÓDIGO: 1*

Revisión

*Fecha: 25/02/2015*

Página **11** de **12**

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>  <b>GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN</b>	<i>CÓDIGO: 1</i>
		Revisión
		<i>Fecha: 25/02/2015</i>
		Página <b>12</b> de <b>12</b>

### **III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA**

#### **1. Comunicación interna**

La comunicación interna con otras unidades se llevará a cabo remitiendo un correo electrónico y anunciando en iUnizar que ya disponemos de carta de servicios y donde pueden localizar la carta y el tríptico.

#### **2. Comunicación externa**

La comunicación externa con el usuario se llevará a cabo a través de la web: con esta carta de servicios y con el folleto en el formato normalizado aprobado por la Universidad, así como en el BOUZ.

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

En los casos de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Estudiar el incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido por el responsable.
- b) Dar una respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días lectivos desde el momento en que presente la reclamación. En la respuesta se motivará la incidencia, se pedirá disculpas al usuario y se recabará su opinión para adoptar medidas de mejora.
- c) Adoptar medidas para que este tipo de reclamaciones no se vuelva a producir.

Finalmente, si se repiten las reclamaciones sobre el mismo hecho, el grupo que elaboró la Carta de Servicios, se reunirá y adoptará las medidas oportunas para evitar nuevas reclamaciones.

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

Las sugerencias, quejas y reclamaciones pueden realizarse de forma verbal, de forma escrita o bien a través de la cuenta de correo institucional del Gabinete (comunica@unizar.es).

Quejas y sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>