



Carta de Servicios del Área de Cultura

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	28/09/2022

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR: Área de Cultura	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Gerencia
María Victoria Bordonaba Directora del Área de Cultura	Isabel Luengo Gascón Directora Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social está integrado por el área de Cultura, Proyección Social e Igualdad, Museo de Ciencias Naturales, Pressas Universitarias, Cursos Extraordinarios y Cursos de español para extranjeros, Actividades Deportivas y la Universidad de la Experiencia. En este contexto, el Área de Cultura del Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social, entre muchas otras, tiene como función la difusión de la cultura entre todos los miembros de la comunidad universitaria y también entre la sociedad en la que se integra.

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

2.1. Misión

El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social, a través de su Secretariado de Actividades Culturales, tiene como principal misión la conservación del importante patrimonio cultural de la Universidad de Zaragoza (UZ, en adelante), integrado por colecciones histórico-artísticas, de ciencias naturales y científico-técnicas. Esa gestión incluye labores de inventario, catalogación y estudio, préstamos para exposiciones temporales, conservación, restauración, difusión y puesta en valor. El Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social también tiene como función la difusión de la cultura entre todos sus miembros y también entre la sociedad en la que se integra.

2.2. Visión

Ser la unidad de referencia en la gestión cultural de la Universidad de Zaragoza. Es por ello que el objetivo de cada curso es la continuación con el inventariado y catalogación de las piezas de naturaleza histórico-artística y las de carácter científico-técnico y sobre todo mediante la investigación y divulgación vinculada a una programación continuada de exposiciones temporales. A través de las muestras temporales que se llevan a cabo, además de servir de punto de reflexión ante la producción artística, la colección patrimonial de la Universidad de Zaragoza se ve enriquecida. Por otra parte, las obras adquiridas a los artistas que exponen en las salas del edificio Paraninfo (o donadas, en su caso), permiten continuar con la representación plástica actual en la colección universitaria, que pretende ser un reflejo del estado de las artes en su devenir histórico, tal y como se ha venido haciendo desde los años 80 del siglo XX.

Para dar cumplimiento a la misión de la difusión de la cultura entre todos sus miembros y también entre la sociedad, ofrece a la comunidad universitaria y al público en general una programación continuada y variada de actividades entre las que se encuentran ciclos de cine, ciclos de escritores, presentaciones de libros, conciertos, talleres y producciones teatrales, encuentros con creadores, ciclos de conferencias, etc. Asimismo, organiza con carácter anual certámenes de creación artística y audiovisual, canaliza e impulsa las actividades que nacen

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



de las comisiones culturales de los centros y presta su apoyo a cualquier otra iniciativa que se estime de interés mediante un programa específico de ayudas.

2.3 Valores

Para la consecución de la conservación y difusión de la cultura en la Universidad de Zaragoza, es necesario que el Vicerrectorado se comprometa con los siguientes valores:

- Profesionalidad y coordinación de personal cualificado
- Calidad en la gestión
- Confidencialidad.
- Compromiso social, enmarcado en valores éticos y el compromiso con el logro de los ODS; en especial en lo que respecta al ODS 11, cuya finalidad es "lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles". La cuarta meta de este ODS exige "redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo". Además, también se vincula a la consecución del ODS 17 (alianzas entre múltiples partes interesadas para lograr las metas del desarrollo sostenible), ODS 5 (Igualdad de género), ODS 8 (Crecimiento económico) y ODS 16 (Paz, Justicia e instituciones sólidas).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Área de Cultura. Vicerrectorado de Cultura y Proyección Social. Universidad de Zaragoza
- b) Responsable: María Victoria Bordonaba Juste, directora del secretariado de Actividades Culturales

4. Información de contacto

- a) Dirección postal: Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4.
- b) Teléfonos: 976 762 609 / 876 554 775
- c) Correos electrónicos: uzcultur@unizar.es / cultura@unizar.es
- d) Página web: <https://cultura.unizar.es/>
- e) Forma de acceso y medios de transporte:
 - Líneas de autobuses urbanos de Zaragoza: 21, 23, 25, 33, 34, 38, 40, 51 y 52
 - Tranvía de Zaragoza: Línea 1, Parada: Plaza Aragón
 - Bicicleta: Existen zonas de aparcamiento de bicicletas en el Campus Paraíso y más información en la web <https://www.zaragozaenbici.es/>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE	Directora Área Cultura	28/09/2022 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	28/09/2022 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/09/2022 12:53:00	

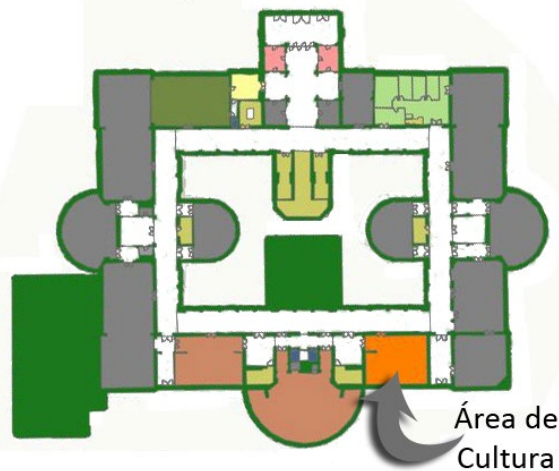


- Estación de cercanías: Goya
- Coche: Aparcamientos públicos cercanos:
 - Parking Hernán Cortés: C/ Hernán Cortés, 31
 - Parking San Ignacio: C/ San Ignacio de Loyola, 8
 - Estacionamiento El Carmen: C/ Casa Jiménez, s/n
 - Parking Sanclemente: C/ Sanclemente, 8

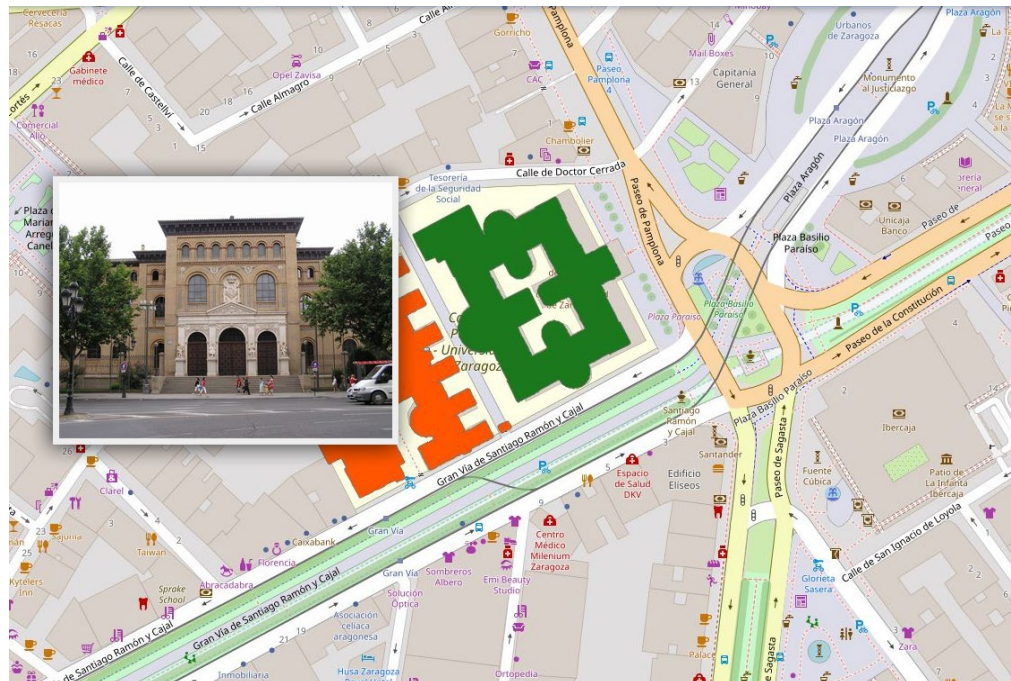
f) Horario, medios y lugares de atención al público: 9:00 a 14:00 de lunes a viernes previa cita y mediante llamada telefónica o correo electrónico.

Vínculo a espacio en SIGUEZ: <https://sigeuz.unizar.es/?room=CPE.1032.00.330>

Edificio Paraninfo, planta calle



g) Mapa de localización



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE	Directora Área Cultura	28/09/2022 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	28/09/2022 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/09/2022 12:53:00	



5. Relación de los servicios prestados

• Patrimonio y espacios expositivos

- Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza
- Catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ
- Gestión de préstamo de patrimonio y apoyo a la docencia e investigación cultural

• Actividades culturales de artes escénicas

- Diseño, organización y gestión de la programación cultural de música y teatro en el Paraninfo de la UZ
- Organizar y gestionar concursos para promover la creatividad entre los miembros universitarios

• Actividades culturales literarias

- Diseño, organización y gestión de un club de lectura
- Organización y presentación de libros en el Paraninfo de la UZ

• Ciclos relacionados con el cine

- Diseño, organización y gestión de la programación cultural del aula de cine y otros ciclos de cine
- Concursos para el fomento de la creación cinematográfica.

• Aula de Ciencia

- Diseño y gestión de actividades de divulgación científica

• Compromiso Social

- Diseño y gestión de actividades de divulgación de mujeres sobresalientes y de amplia trayectoria de la sociedad española.

• Ayudas y Premios

- Gestión de Ayudas al fomento de las actividades culturales desarrolladas por miembros de la UZ.
- Gestión de premios en colaboración con otras organizaciones
- Gestión de las convocatorias de personal técnico y becarios.

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.

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



- 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 reguladas de los servicios prestados

La normativa reguladora, siempre completa y actualizada, puede consultarse en las siguientes webs

Normativa propia:

<https://secregen.unizar.es/normativa>

Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza

<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>.

8. Formas de participación del usuario

La forma de colaboración o participación en la mejora de los servicios por parte de los usuarios de los servicios de Actividades Culturales, se realizará mediante escritos dirigidos al área, telefónicamente, o a través de la página web de la Unidad. Los usuarios tienen la posibilidad de presentar a través de estos canales, quejas, reclamaciones, felicitaciones y sugerencias.

- Dirección postal: Área de Cultura. Edificio Paraninfo, Plaza Basilio Paraíso, 4. 5005 Zaragoza
- Teléfono: 976762096
- Correo electrónico: cultura@unizar.es

9. Fecha de entrada en vigor

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

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- CC1. Realizar en las salas del edificio Paraninfo exposiciones temporales de la mayor calidad e interés para la sociedad
- CC2. Organizar visitas guiadas al edificio y a las exposiciones
- CC3. Actualizar la catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ
- CC4 Atender el máximo de solicitudes de información de profesores e investigadores sobre patrimonio cultural por correo electrónico o por teléfono
- CC5 Atender el máximo de solicitudes de instituciones de préstamos de obras para exposiciones temporales
- CC6. Desarrollar labores de divulgación científica mediante la organización de una lección científica sobre la figura de Santiago Ramón y Cajal cada curso académico
- CC7. Organizar actividades culturales de artes escénicas, cine y/o literarios
- CC8. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales a miembros de la Universidad de Zaragoza mediante listas de distribución y boletín iUnizar
- CC9. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales al público general en la web de cultura y en las redes sociales con anterioridad a su realización
- CC10. Transparencia en la convocatoria de concursos y ayudas mediante la publicación de las bases en la web y en redes sociales

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC1. Realizar en las salas del edificio Paraninfo exposiciones temporales de la mayor calidad e interés para la sociedad	Número de visitantes a las exposiciones temporales realizadas	Mensual	20.000 usuarios anuales	Técnico de Patrimonio. Medición mediante un sistema de detección de movimiento ubicado en las salas.
Gestión de las actividades expositivas en las salas del Paraninfo de la Universidad de Zaragoza	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC2. Organizar visitas guiadas al edificio y a las exposiciones	% de exposiciones que han celebrado visitas guiadas	Trimestral	75%	Técnico de Patrimonio. Base de datos interna



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC3. Actualizar la catalogación del patrimonio perteneciente a la UZ	% de piezas actualizadas en el inventario de Patrimonio Cultural de la Universidad de Zaragoza	Anual	15%	Técnico de Patrimonio. Base de datos
Apoyo a la docencia e investigación cultural	PDI, investigadores	CC4 Atender el máximo de solicitudes de información de profesores e investigadores sobre patrimonio cultural por correo electrónico o por teléfono	% de consultas atendidas sobre patrimonio cultural	Trimestral	90%	Técnico de Patrimonio
Gestión de préstamo de patrimonio	Instituciones públicas y privadas	CC5 Atender el máximo de solicitudes de instituciones de préstamos de obras para exposiciones temporales	% solicitudes atendidas de préstamos de obras para exposiciones temporales	Trimestral	100%	Técnico de Patrimonio
Diseño y gestión de actividades de divulgación científica	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC6. Desarrollar labores de divulgación científica mediante la organización de una lección científica sobre la figura de Santiago Ramón y Cajal cada curso académico	Alcance (número de usuarios) de la difusión de la lección científica sobre Santiago Ramón y Cajal mediante la publicación de la misma en formato libro y audiovisual cada curso académico	Anual	400 usuarios	Técnico de Patrimonio
Diseño, organización y gestión de la programación cultural de ciclos culturales en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC7. Organizar actividades culturales de artes escénicas, cine y/o literarios	Nivel de satisfacción de los usuarios con las actividades culturales	Anual	Sin datos previos En una escala de 1 a 5 se espera alcanzar valores superiores a 3	Técnico de Actividades Culturales



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 10	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE	Directora Área Cultura	28/09/2022 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	28/09/2022 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	28/09/2022 12:53:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Diseño, organización y gestión de la programación cultural en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria	CC8. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales a miembros de la Universidad de Zaragoza mediante listas de distribución y boletín iUnizar	Porcentaje de publicaciones en el boletín iUnizar o listas de distribución de la Universidad de Zaragoza respecto al número de actividades totales del área	Trimestral	95%	Técnico de Actividades Culturales
Diseño, organización y gestión de la programación cultural en el Paraninfo de la UZ	Comunidad universitaria Sociedad en general	CC9. Difundir semanalmente la información de las actividades culturales al público general en la web de cultura y en las redes sociales con anterioridad a su realización	% de actividades difundidas en web o redes, respecto al número de actividades totales del área	Trimestral	95%	Técnico de Actividades Culturales
Apoyo a la realización de actividades culturales	Comunidad universitaria, sociedad en general	CC10. Transparencia en la convocatoria de concursos y ayudas mediante la publicación de las bases en la web y en redes sociales	% de concursos y ayudas publicados en la web del área	Anual	100%	Técnico de Actividades Culturales

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La presente Carta de servicios del Área de Actividades culturales se difundirá a nivel interno por las siguientes vías:

- Reuniones de presentación al personal
- Publicación en web
- Comunicaciones escritas

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>



2. Comunicación externa

Los usuarios de servicio de Actividades Culturales de Unizar podrán acceder a la Carta de servicios mediante enlaces que se dispondrán y difundirán por los siguientes medios:

- Página web de Actividades Culturales y de Unizar
- Agenda y boletín informativo de personal y estudiantes de Unizar
- Correo electrónico a principales usuarios
- Redes Sociales

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

Ante cualquier sospecha o constancia de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores, se procederá a evaluar las causas y condiciones que lo han producido y se adoptarán las medidas oportunas de corrección o de revisión del compromiso o sus indicadores.

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>).
- A través de la correcta cumplimentación del impreso disponible en la Conserjería del Edificio Paraninfo para tales efectos.

CSV: 29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 10

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA VICTORIA BORDONABA JUSTE

Directora Área Cultura

28/09/2022 12:23:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

28/09/2022 12:26:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

28/09/2022 12:53:00



29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/29171a50ea8064ef572bf133e1a9a3b3>