

## Carta de Servicios conjunta de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	25/05/2022

### Tabla de control de firmas:

<b>ELABORADO POR:</b> Unidad Responsable	<b>REVISADO POR:</b> Inspección General de Servicios	<b>APROBADO POR:</b> Gerencia
Alberto Lobera Serrano Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica; José Antonio Pueyo Argón Unidad Sigma	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*



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAI AA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para la ciudadanía sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en la prestación de los mismos, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios (artículo 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 se elabora en base al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la Inspección General de Servicios aprobado en noviembre del 2019 y mediante la misma se pretende dar a conocer a la comunidad universitaria el catálogo de servicios de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma, los compromisos adquiridos para la mejora de su prestación y los mecanismos de colaboración y participación por parte de sus usuarios que contribuyan a su mejora.

### 2. Objetivos y fines de la Unidades prestadoras de los servicios objeto de la carta

#### 2.1. Misión

La Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y la Unidad Sigma son unidades administrativas de los Servicios Centrales, con dependencia funcional de la Vicegerencia Académica, cuya misión es gestionar los procesos administrativos relacionados con la actividad académica con criterios de eficacia, eficiencia, profesionalidad y responsabilidad social mediante la planificación, implantación, parametrización y mantenimiento de las distintas aplicaciones informáticas de gestión académica en colaboración con las unidades y centros de la Universidad de Zaragoza, para facilitar el desarrollo de la docencia y el cumplimiento de la normativa vigente. Asimismo, ofrece soporte a estudiantes, profesorado, y personal de las distintas unidades administrativas de la Universidad en el uso de herramientas informáticas que permiten la gestión de los procesos académicos y administrativos relacionados con los estudios universitarios y el área académica.

#### 2.2. Visión

Ser unidades que den respuestas de forma fiable y responsable a todas las cuestiones técnicas que puedan plantear los órganos internos en los procesos administrativos relacionados con la actividad académica.

Alcanzar la excelencia en el desempeño de la misión de las unidades y facilitar a la comunidad universitaria los trámites académicos y la gestión de los mismos en un entorno de digitalización, mejorando la experiencia de los usuarios con las aplicaciones informáticas del área académica. Conseguir que estas no sean percibidas como un obstáculo sino como una herramienta útil para alcanzar las metas de la formación universitaria.



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

### 2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, el personal de la Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y de la Unidad Sigma se comprometen a realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Eficacia y eficiencia
- Calidad en la gestión
- Profesionalidad, confidencialidad y transparencia
- Responsabilidad social y respeto a las personas
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y específicamente los objetivos 4: Educación de Calidad, 5: Igualdad de Género, y 17: Alianzas para lograr objetivos.

### 3. Datos identificativos de las Unidades

a) Denominación completa:

- Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica,
  - Unidad Sigma,
- ambas unidades adscritas a la Vicegerencia Académica.

b) Responsable de la elaboración y seguimiento de la carta: Alberto Lobera Serrano, Coordinador Administrativo de Aplicaciones Informáticas del Área Académica y José Antonio Pueyo Argón, Jefe de la Unidad Sigma. En la elaboración de la misma ha participado activamente la totalidad del personal de ambas unidades.

### 4. Información de contacto

a) Dirección postal: Edificio Interfacultades. Planta calle. Campus Universitario. C/ Pedro Cerbuna, nº 12 - 50009 Zaragoza.

b) Teléfonos: Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica (+34) 876553725 ext. 843725, (+34) 876553106 ext. 843106.

Unidad Sigma (+34) 876553049 ext. 843049, (+34) 876553726 ext. 843726, (+34) 876553111 ext. 843111, (+34) 876553107 ext. 843107.

c) Correos electrónicos:

- Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica
  - [juciacad@unizar.es](mailto:juciacad@unizar.es) (institucional)
  - [accsmov@unizar.es](mailto:accsmov@unizar.es) (movilidad)
  - [registra@unizar.es](mailto:registra@unizar.es) (problemas acceso aplicaciones)
- Unidad Sigma
  - [jsusigma@unizar.es](mailto:jsusigma@unizar.es) (institucional)

d) Ayudica: <https://ayudica.unizar.es/otrs/customer.pl>

e) Página web: <http://academico.unizar.es/>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>  
 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	



f) Forma de acceso y medios de transporte.

Para llegar hasta nuestras oficinas dispone de los siguientes medios de transporte:

- Autobús: líneas 22, 24, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2
- Tranvía: Línea 1 parada en plaza San Francisco

No se puede acceder al campus de San Francisco en vehículo particular salvo aquellas personas de la comunidad universitaria que están acreditadas.

En los alrededores hay aparcamiento zona azul de pago y un aparcamiento público en la Plaza San Francisco. En esta plaza también hay disponibles estaciones de bicicletas del Ayuntamiento "Bizi Zaragoza".

El Edificio Interfacultades, donde se encuentran ubicadas las unidades, cuenta con entrada accesible con rampa para facilitar la accesibilidad a todas las personas.

g) Horario de atención al usuario: De 9 a 14 horas.

h) Mapa de localización



Coordenadas: 41°38'32.1"N 0°53'52.8"W

Sistema de información geográfica para la gestión de espacios de la Universidad de Zaragoza:

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.00.060>

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1002.00.175>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

## 5. Relación de los servicios prestados

### De carácter general

- Gestionar los procesos administrativos relacionados con la actividad académica mediante la planificación, implantación, parametrización y mantenimiento de las distintas aplicaciones del software Sigma de gestión académica logrando satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria, en especial a los estudiantes, tanto en el desarrollo de los procesos administrativos y de gestión durante su vida académica en estudios oficiales como en formación permanente.
- Atención de consultas, dudas e incidencias relacionadas con el uso de los distintos módulos de las aplicaciones Sigma; proponer y recabar mejoras de las mismas. Comunicación y difusión de los desarrollos, mejoras y cambios en la aplicación.
- Formación en el uso de las distintas aplicaciones Sigma. Elaboración y/o actualización de manuales y guías de usuario de los distintos productos Sigma.
- Asesorar a los órganos superiores en materias de su competencia, en especial, de orden académico y técnico.
- Servir de apoyo a los centros universitarios sobre interpretaciones de normativas y procesos académicos.
- Elaboración de datos estadísticos.

### **Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica:**

#### ***Aplicación Sigma***

- Mantenimiento y soporte del módulo de movilidad: acuerdos bilaterales, acuerdos de estudios, convenios de subvención, apertura y cierre de periodos de solicitud y asignación de destinos, etc., en los distintos programas de intercambio de estudiantes nacionales e internacionales. Implementación del proyecto Erasmus without paper (EWP). Coordinación con la Sección de Relaciones Internacionales para el desarrollo del calendario de actuaciones de movilidad.
- Mantenimiento y soporte de los módulos de estudios propios. Alta de la oferta de estudios del Instituto Confucio. Parametrización de los procesos de inscripción y matrícula de los Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza y del Instituto Confucio.

#### ***Otras aplicaciones del área académica***

- ADD: Soporte al profesorado a través de Ayudica en relación con el Anillo Digital Docente.
- Deposita: atención a las peticiones de los Centros y alumnos a través de Ayudica.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>  
 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

**Otros servicios:**

- Soporte para la evaluación e incorporación en Sigma de las calificaciones en las pruebas para la superación del nivel B-1 en idioma moderno de los alumnos de estudios de Grado.
- Tramitación de accesos de usuarios a aplicaciones del área académica y atención de incidencias relacionadas con los mismos.
- Tramitación de las peticiones de equipos informáticos y gestión de equipos retirados.
- Soporte informático de la Vicegerencia Académica.
- Colaboración en la gestión de la Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) y atención de incidencias relacionadas con su expedición.
- Coordinación y mantenimiento del sitio web de la Vicegerencia Académica: páginas de automatrícula, admisión a máster, movilidad, secretaría virtual, etc.

**Unidad Sigma:**

**Aplicación Sigma**

Se detallan los servicios que se prestan y procesos principales que interviene la Unidad en la planificación, implantación, parametrización, mantenimiento y soporte a usuarios, tanto internos como externos, de las distintas aplicaciones del software Sigma:

- Admisión: Gestión completa de la admisión a estudios de Máster y Doctorado. Control de la información necesaria en Sigma para el acceso a los estudios de Grado.
- Matrícula: Gestión de la preinscripción, asignación, reserva de plaza, registro de las asignaturas y grupos, datos económicos, cálculo y liquidación de los importes totales y posibles descuentos y/o exenciones.
- Evaluación: Gestión de la evaluación de los estudiantes, mantenimiento calendario de convocatorias y calificaciones; gestión de actas hasta la solicitud de revisión de examen o de compensación de asignaturas.
- Expedientes: Mantenimiento, gestión y consulta del expediente académico. Adaptaciones de planes y extinción de planes. Traslados de expedientes. Reconocimiento y transferencia de créditos.
- Solicitud de títulos: Colaboración en la gestión del título universitario.
- Doctorado: Mantenimiento y parametrización general y soporte académico e informático para la inscripción, matrícula, tutela y seguimiento de tesis doctorales.
- Becas: Colaboración en la gestión de las Becas del MEC y becas propias de la Universidad de Zaragoza para realizar estudios.



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

- Certificaciones y títulos electrónicos: Soporte y mantenimiento de los certificados académicos oficiales y de los títulos electrónicos en colaboración con la Administración Electrónica de la Universidad de Zaragoza.
- Oferta académica: Elaboración y gestión del ciclo de vida de los planes de estudio.
- Planificación docente: Seguimiento de la oferta de asignaturas, encargo y capacidad docente y mantenimiento de grupos de docencia.
- Gestión económica: Mantenimiento, control y liquidación económica de los distintos módulos y formas de pago domiciliación, entidad financiera y TPV. Generación de remesas de domiciliación, tratamiento de cintas de devoluciones y tratamiento de cintas de abonos según normativa bancaria. Control de pagos por TPV.
- Trabajo fin de estudios y prácticas externas: Gestión del ciclo de vida de asignaturas especiales como son los trabajos fin de estudios (trabajos fin de grado y trabajos fin de master) y las prácticas externas.
- Informes y análisis: Integración con herramientas de data analytics con análisis de datos a través de indicadores y confección de cuadros de mando.

#### **Otras aplicaciones del área académica**

- Infosigma:
  - Gestión de roles de usuarios de Sigma.
  - Gestión de pagos en especie (Fondo Social). Aplicación para introducir en las tres fases establecidas los importes correspondientes a retribuciones en especie reguladas en la Normativa de exención de pago de precios públicos académicos de los empleados de la Universidad de Zaragoza.
  - Detalles de ingresos por cintas bancarias. Aplicativo para liquidación de cintas de abono de norma bancaria y procedimiento bancario número 57.
  - Aplicativo para liquidación remesas de domiciliación SEPA.

#### **Otros servicios:**

- Colaboración con la Unidad de Planificación y Ordenación Docente para la carga de la oferta docente en Sigma.
- Colaboración con Administración Electrónica en el mantenimiento y desarrollo de las actas electrónicas, certificaciones y títulos.
- Colaboración con el Área de Innovación y Prospectiva de la Inspección General de Servicios en la resolución de incidencias en el envío de información al Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).
- Elaboración y mantenimiento de listas de distribución de correos electrónicos de estudiantes de uso de la Vicegerencia Académica.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAI AA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

## 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 Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

Consulte la normativa completa y actualizada en los siguientes enlaces web donde se detalla la normativa de la Universidad en materias como:

- **NORMATIVA ACADÉMICA**  
<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- **NORMATIVA ECONÓMICA**  
<https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

## 8. Formas de participación del usuario

El usuario podrá participar en la mejora y diagnóstico de las unidades a través de fórmulas colaborativas como los grupos de trabajo o comisiones de calidad organizadas a estos efectos, o bien a través de mecanismos de comunicación directa incluyendo los sistemas más tradicionales como los correos electrónicos que figuran en esta carta de servicios y el contacto telefónico o presencial.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

Para mejorar la gestión de nuestras unidades puede darnos su opinión a través del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://ae.unizar.es/?app=qys>

## 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

- Dar respuesta satisfactoria en la asesoría en cuestiones técnicas y académicas a centros, departamentos, Vicegerencia Académica, etc., proponiendo medidas de mejora, si es el caso.
- Ofrecer soporte informático de calidad y satisfactorio para los usuarios, en especial de las aplicaciones Sigma mediante soporte telefónico, mail, ayudica, etc.
- Instalar las nuevas versiones de los distintos productos de Sigma con el mínimo número de incidencias, estableciendo un protocolo de revisión de los productos.
- Mantener actualizada y accesible en la página web la información relacionada con los distintos procesos competencia de las unidades, en particular la admisión a máster y la matrícula oficial, programas de intercambio, etc., con una antelación mínima de 5 días hábiles a su inicio.
- Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico y ayudica, en un plazo máximo de 2 días hábiles, salvo que su resolución requiera de informe externo. En caso de no poder dar respuesta por no ser competencia de la unidad, orientar al usuario hacia la dependencia donde puedan atenderle adecuadamente.
- Impartición de al menos un curso de formación al año de los productos Sigma, dirigidos a los usuarios de centros y servicios centrales.
- Elaboración y/o actualización de al menos tres manuales de usuario cada año de los distintos productos Sigma.
- Realización de encuestas y/o formularios periódicos para comprobar la satisfacción de los usuarios con el servicio de asesoramiento y apoyo técnico prestado a los distintos usuarios de nuestros servicios.

### 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de los compromisos de calidad se medirá con los indicadores que se señalan a continuación:



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.0 Fecha: 25/05/2022 Página 10 de 13		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Asesoramiento en cuestiones técnicas y académicas a los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicegerencia Académica</li> <li>Servicio de Planificación Académica</li> <li>Servicio de Estudiantes y RRII</li> <li>Escuela de Doctorado</li> <li>Centros</li> </ul>	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento	Nivel de satisfacción mediante encuesta	Curso académico	Calificación media $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Soporte informático a los usuarios, en especial de las aplicaciones Sigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Planificación Académica</li> <li>Servicio de Estudiantes y RRII</li> <li>Escuela de Doctorado</li> <li>Centros</li> </ul>	Respuesta satisfactoria respecto de las necesidades de asesoramiento	Nivel de satisfacción mediante encuesta	Curso académico	Calificación media $\geq 3,75$ puntos sobre 5.	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Revisión, instalación y seguimiento de versiones de los productos de Sigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicegerencia Académica</li> <li>Centros</li> <li>Escuela de Doctorado</li> <li>Estudiantes</li> </ul>	Implantar protocolo de revisión de los productos del software Sigma	Ausencia de incidencias que evidencien errores	Curso académico	$\leq 3$ incidencias por producto	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAI AA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 1.0	
		Fecha: 25/05/2022 Página 11 de 13	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE Y OBSERVACIONES
Divulgación a través de la web de la información de los procesos académicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria y el público en general.</li> </ul>	Publicar la información actualizada en la página web con una antelación mínima de 5 días hábiles a su inicio	Comparativa: Fecha de actualización de la web (se indicará fecha en la web]	Curso académico	90% del cumplimiento del compromiso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Atención personalizada a través de correo electrónico y ayuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunidad universitaria y el público en general.</li> </ul>	Responder las consultas efectuadas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días hábiles	% de correos electrónicos contestados fuera de plazo	Curso académico	≤ 5% mensajes contestados fuera de plazo	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Impartición cursos de formación de los productos Sigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicegerencia Académica</li> <li>Centros</li> <li>Escuela de Doctorado</li> </ul>	Dar respuesta a las necesidades de formación y capacitación de los usuarios de las aplicaciones de Sigma	Número de acciones formativas.	Curso académico	≥ 1 acción/curso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma
Elaboración y actualización de manuales de usuario de los productos Sigma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vicegerencia Académica</li> <li>Centros</li> <li>Escuela de Doctorado</li> <li>Estudiantes</li> </ul>	Mantenimiento actualizado de los manuales de usuario de los productos Sigma.	Número de manuales elaborados y/o actualizados	Curso académico	≥ 3 acciones/curso	Responsable: Coordinador Admvo. de Aplicaciones Informáticas y Jefe de la Unidad Sigma

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### Comunicación interna y externa

La carta de servicios se ubicará en el sitio web de la Vicegerencia Académica, en el del Área de Calidad y Mejora de la Inspección General de Servicios, y en aquellos otros lugares que se determine desde la IGS.

Difusión en boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar".

Introducir enlace web a la carta de servicio en el pie de firma de la cuenta oficial del correo electrónico de las unidades.

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

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

El grupo de trabajo constituido para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. Asimismo, valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

### 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>)

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones,



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	

irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:  
<http://defensoruniversitario.unizar.es/>

- Mediante correo electrónico dirigido a las direcciones electrónicas institucionales:
  - Coordinación Administrativa de Aplicaciones Informáticas del Área Académica:  
[juciacad@unizar.es](mailto:juciacad@unizar.es)
  - Unidad Sigma: [jsusigma@unizar.es](mailto:jsusigma@unizar.es)

Todo lo anterior no impide que el usuario pueda elegir otras vías alternativas para hacer llegar su valoración sobre el servicio recibido o cualquier propuesta de cambio o mejora, aunque es recomendable que esta contenga información sobre el emisor y una forma de contacto para poder responder.



3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5>

CSV: 3e15aa17395e7bf4ca8853832d6dded5	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ALBERTO LOBERA SERRANO	CAAIAA	01/06/2022 12:06:00	
JOSE ANTONIO PUEYO ARGÓN	SIGMA	01/06/2022 14:29:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	01/06/2022 14:56:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	01/06/2022 15:04:00	