

Carta de Servicios de **CAMPUS DE TERUEL**

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V0	Edición inicial	Septiembre 2014
V1	Actualización oferta de estudios.	15/01/2017
V2	Introducción nuevo servicio ORI. Actualización resto de servicios: ubicación y horarios. Modificación sobre la obtención de resultados para análisis de calidad de los servicios.	14/03/2019
V3	Adaptación a la ley 39/2015 en cuanto a derechos de los usuarios y a la firma electrónica de los documentos emitidos. Actualización normativa unizar. Nuevo Máster en la EUPT. Actualización direcciones web externas. Nueva unidad predepartamental. Cambio de email en reclamaciones.	22/12/2020
V4	Lenguaje inclusivo, aseguramiento de la calidad medio ambiental, seguridad y salud laboral. Inclusión ODS. Adaptación a modelo y contenidos del PRE 01.2.1 y al PGGMCS 20/24.	21/07/2022
V4.1	Incorporación formato sugerencias de mejora. Incorporación sugerencias de mejora. Inclusión correo calidad campus.	10/05/2023

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Campus de Teruel	Inspección General de Servicios	Gerencia
Pedro Esteban Muñoz Jefe de Unidad Administrativa Campus de Teruel	Isabel Luengo Gascón Directora de la 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: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>
 d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 2 de 22	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

1.1 QUIÉNES SOMOS.

El Campus Universitario de Teruel, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, proporciona un entorno humano y de calidad para el estudio, la reflexión y la creación de conocimiento. Tanto para los turolenses como para los estudiantes que nos visitan (provenientes de centros nacionales e internacionales), nuestro campus es una opción cada vez más atractiva.

A lo largo de las últimas décadas, se ha consolidado en un campus único que agrupa a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel, a la Escuela Universitaria de Enfermería (como centro adscrito a la Universidad de Zaragoza) y al Colegio Mayor Pablo Serrano. Así mismo se ubican en el campus la Universidad de Verano de Teruel, con una sugerente oferta académica para la época estival, y la Fundación "Antonio Gargallo", que focaliza su actividad esencialmente en la potenciación de la investigación.

La oferta formativa que podemos encontrar en estos centros es la siguiente:

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Psicología.
- Grado en Bellas Artes.
- Grado en Magisterio de Educación Infantil.
- Grado en Magisterio de Educación Primaria.
- Máster en Profesorado de enseñanza obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, artísticas y deportivas.
- Máster en Psicología General Sanitaria.

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:

- Grado en Ingeniería Electrónica y Automática (presencial y semipresencial).
- Grado en Ingeniería Informática.
- Máster en Innovación y Emprendimiento en Tecnologías para la Salud y el Bienestar.

Fruto de la colaboración entre la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Escuela Politécnica de Teruel surge la implantación del Programa Conjunto en Ingeniería Informática-Administración y Dirección de Empresas.

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito):

- Grado en Enfermería.

En nuestro campus, la proximidad espacial aporta una estructura de cooperación que nos permite ofrecer una serie de servicios propios: biblioteca de campus, servicio de informática y comunicaciones, servicio de orientación de empleo (UNIVERSA), centro universitario de lenguas modernas (CULM), servicio de actividades deportivas (SAD).

La propuesta de servicios a la comunidad universitaria se contempla con asesorías para todos ellos, en concreto (y gracias a la implicación y colaboración de instituciones locales), se proporciona



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 3 de 22	

asesoramiento en materia psicológica desde la oficina de atención a la diversidad de forma centraliza (OUAD).

Como la universidad en general, este campus tiene verdadera vocación de apertura permanente a la sociedad, a sus demandas e inquietudes, de ahí su interés en implicarse en la creación y difusión de conocimiento y cultura, en el desarrollo científico, tecnológico y económico, y en la mejora de la calidad de vida de su entorno.

A partir de estos principios han emergido iniciativas de colaboración con empresas e instituciones en proyectos de desarrollo, cooperación o difusión cultural. La Universidad de la Experiencia, por ejemplo, supone la apertura de nuestras puertas a la población de más edad con inquietudes intelectuales y culturales de nuestro entorno. Igualmente, la apertura a estudiantes provenientes de otros países, cada vez más numerosos, está matizando la progresiva internacionalización de nuestro campus.

Todos estos proyectos y servicios, se asientan básicamente sobre criterios de responsabilidad, sostenibilidad y competitividad.

1.2 CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que se han convertido en el instrumento esencial de comunicación permanente con el usuario sobre los servicios que se prestan.

Una mayor información de los servicios prestados y la mejora permanente de la calidad de los mismos se ha convertido en el paradigma de lo que el usuario espera recibir de nosotros.

La presente Carta de Servicios se configura como un compromiso por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Se concibe como un documento revisable que, mediante la actualización periódica de los compromisos, debe reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

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

El Campus de Teruel tiene la obligación de acercar la universidad a la sociedad turolense proporcionándole unos servicios de calidad en la que todas las partes obtengan un beneficio. Todo ello no sería posible si el Campus de Teruel no tuviera una cultura de calidad y mejora continua poniendo los medios necesarios para que todo esto se produzca.

2.1. MISIÓN

La misión de los Servicios del Campus de Teruel es dar apoyo a las actividades inherentes de los Centros y Servicios Universitarios que tienen su sede en el campus y gestionar de manera unificada los recursos humanos y materiales, los procesos económicos, administrativos y académicos, todo ello con el fin de prestar al personal docente e investigador (PDI), alumnos, personal técnico, de gestión, y de administración y servicios (PTGAS), órganos de gobierno y usuarios en general, un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, en línea con la legislación

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

actual y con las directrices propias y comprometidas con la planificación estratégica de la Universidad, para asegurar un excelente servicio a la sociedad.

2.2. VISIÓN

El Campus de Teruel debe ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios y ser un referente en soporte y apoyo, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad e identificada nuestra Unidad por la profesionalidad de sus miembros.

2.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



El Campus de Teruel manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.



El Campus de Teruel cuenta entre sus objetivos el de **garantizar una educación inclusiva** y equitativa **de calidad** y promover oportunidades de **aprendizaje permanente** para todos (4), asegurando un **acceso igualitario** de hombres y mujeres a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el **acceso al empleo y al emprendimiento** (4.4), con especial atención a los colectivos de **personas vulnerables** (4.5).



Igualmente, vela por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los **derechos laborales** y que se desarrollen en un **entorno seguro y sin riesgos** (8.8).



En su actividad desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la **desigualdad de resultados** de sus miembros (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palíen el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).



El Campus asume su responsabilidad comprometiéndose a **trabajar con eficacia**, agilidad y **transparencia**, **evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas** ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales (16.6). **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la **adopción de decisiones** que respondan a las **necesidades** de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (16.7).



El Campus se integra en la sociedad civil y **establece alianzas** y colaboraciones con otras **instituciones públicas y privadas**, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17).



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

2.4 VALORES

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

- Calidad en la gestión
- Compromiso de mejora
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: **Campus Universitario de Teruel.**
- El Administrador del Campus de Teruel, Pedro Esteban Muñoz es el responsable de los servicios prestados en el mismo y del equipo que ha participado en la redacción de esta carta.

4. Información de contacto

a) Dirección postal

- Calle: Atarazana 2-4-6
- Código Postal: 44003
- Población: Teruel

b) Teléfono

- +34 978618125

c) Correo electrónico

- adminter@unizar.es

d) Página web

- <http://campusteruel.unizar.es/>

e) Forma de acceso y medios de transporte

- Por Carretera: Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y tomar dirección N-420a.
- En autobús: www.estacionteruel.es
- En tren: www.renfe.com/es/es



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

f) Horario, medios y lugares de atención al público

SERVICIO	WEB/CORREO	TELÉFONO	HORARIO	UBICACIÓN en sigeuz.unizar.es/
Escuela Universitaria de Enfermería	direnfet@unizar.es	+34 978 62 06 48	9:00 a 14:00 horas	
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	http://fcsh.unizar.es dircisht@unizar.es	+34 978 61 81 24	9:00 a 14:00 horas	CTE.1085.00.370
Escuela Universitaria Politécnica de Teruel	http://eupt.unizar.es diringtt@unizar.es	+34 978 61 81 58	9:00 a 14:00 horas	CTE.1150.02.260
Unidad Predepartamental de Bellas Artes	Sed5014@unizar.es	+34 978 64 53 88	9:00 a 14:00 horas	CTE.1211.02.370
Secretaría del Campus	http://campusteruel.unizar.es secreter@unizar.es	+34 978 61 81 25	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.00.140
Centro Universitario de Lenguas Modernas	http://culm.unizar.es/teruel/inicio-teruel culmteruel@unizar.es	+34 978 61 81 58	9:00 a 14:00 horas	CTE.1150.02.260
Biblioteca	http://biblioteca.unizar.es/teruel biteruel@unizar.es	+34 978 61 81 09	8:15 a 21:15 horas	CTE.1150.00.130
Reprografía	reproter@unizar.es	+34 978 61 81 11	9:00 a 20:00 horas	CTE.1085.00.120
SICUZ	http://sicuz.unizar.es	+34 978 64 53 55		CTE.1211.01.260
Servicio de Actividades Deportivas	http://deportes.unizar.es deporter@unizar.es	+34 978 61 81 71	8:00 a 14:00 horas Lunes y Miércoles 16:00 a 18:30 horas	CTE.1085.00.150

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>
 d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

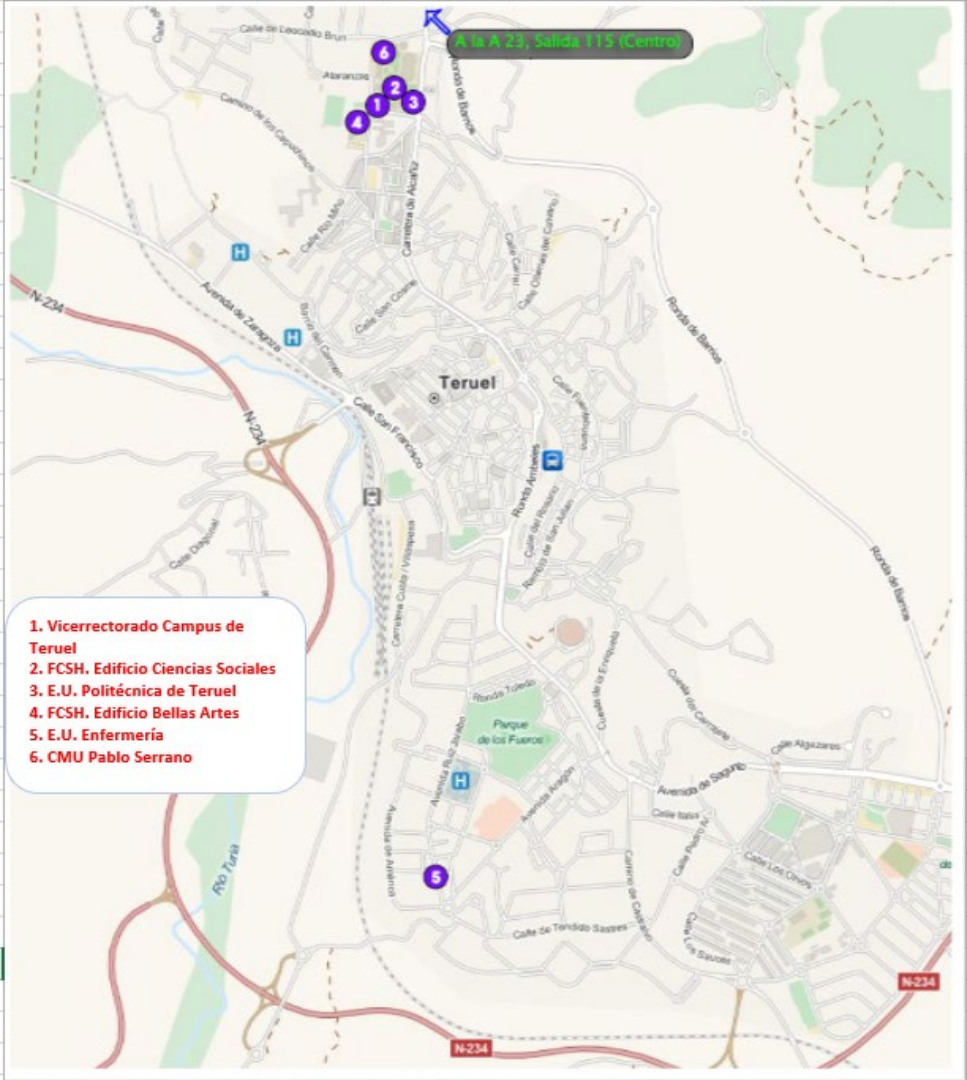
SERVICIO	WEB/CORREO	TELÉFONO	HORARIO	UBICACIÓN en sigeuz.unizar.es/
UNIVERSA	http://www.unizar.es/universa/ naldana@unizar.es	+34 978 61 81 57	9:30 a 13:30 horas	CTE.1205.01.150
Universidad de la Experiencia	https://uez.unizar.es/sede-de-teruel serralop@unizar.es	+34 978 61 81 06	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.01.110
Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)	internacionalteruel@unizar.es	+34 978 61 81 14	9:30 a 13:30 horas Jueves 18:00 a 20:00 horas	CTE.1205.01.150
Asesorías para la comunidad universitaria	https://teruel.unizar.es/noticias/servicio-de-asesorias-del-campus-de-teruel ouad@unizar.es			CTE.1205.01.120
Fundación Universitaria Antonio Gargallo – Universidad de Verano	https://fantoniogargallo.unizar.es/ info@fantoniogargallo.org http://uvt.unizar.es unverter@unizar.es	+34 978 61 81 18	9:00 a 14:00 horas	CTE.1205.00.090
Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano	http://cmps.unizar.es cmuserra@unizar.es	+34 978 61 81 31		CTE.1214.00.220



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

g) Mapa de localización



CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



h) Plano del campus



5. Relación de los servicios prestados

5.1 SECRETARÍA

La secretaría del Campus atiende servicios relacionados con la gestión académica, económica y administrativa de los Centros.

5.2 BIBLIOTECA

La biblioteca del campus tiene como función el apoyo tanto a la tarea docente como a la labor investigadora del PDI y cubrir las necesidades informativas y formativas de sus usuarios (PDI, PTGAS, Estudiantes y usuarios externos).

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Firmado electrónicamente por

PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE
SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL

Directora Inspeccion General de Servicios

Gerente

Página: 9 / 22

Fecha

10/05/2023 16:35:00

11/05/2023 08:05:00

11/05/2023 08:43:00



 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 10 de 22	

La biblioteca del Campus, como parte integrante de la BUZ, cuenta con una carta de servicios propia en la que se recoge toda la información relativa a los mismos y a sus compromisos e indicadores de calidad (<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>).

5.3 REPROGRAFÍA

Entre los servicios que presta reprografía se encuentran:

- Realización de fotocopias
- Impresión digital y en red
- Digitalización de documentos
- Encuadernaciones
- Venta de apuntes
- Venta de manuales y libros de texto
- Venta de material de escritorio

5.4 OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES

Este servicio se encarga de atender los distintos programas de movilidad del Campus de Teruel, así como de gestionar los convenios internacionales de toda la Universidad de Zaragoza.

5.5 UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA

Supone la apertura de la universidad a la población de más edad con inquietudes intelectuales y culturales de nuestro entorno, compartiendo con los alumnos más jóvenes la convivencia en las aulas.

Ofrece servicio de contacto con el profesorado para información de asignación de cursos, actualización de programación y materiales de los cursos en la web.

5.6 MANTENIMIENTO

Desarrolla y ejecuta los programas de mantenimiento y de servicios en materia de conservación de edificios del campus.

5.7 UNIVERSA

El objetivo de este servicio es favorecer la inserción de los jóvenes universitarios en el mundo laboral y adecuar su perfil profesional a las necesidades de las empresas e instituciones.

Este servicio está dirigido a estudiantes de últimos cursos y titulados de la Universidad de Zaragoza que quieran incorporarse al desempeño profesional y quieran mejorar su situación profesional y laboral, además de conocer y desarrollar sus actitudes y aptitudes, apoyados por técnicos cualificados.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 11 de 22	

5.8 CENTRO DE LENGUAS MODERNAS (CULM)

El Centro de Lenguas Modernas con sede en Teruel, atiende a la enseñanza instrumental de los idiomas modernos. Oferta cursos de inglés en la modalidad de autoaprendizaje, cursos generales y de conversación con profesorado cualificado.

5.8 SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS (SAD)

El Servicio de Actividades Deportivas promueve la actividad física y el deporte en la comunidad universitaria para contribuir a su formación personal y mejorar su calidad de vida; para ello se organizan actividades en diferentes áreas: promoción, formación, competición y medio natural.

5.9 TÉCNICOS

Se encargan de la realización de las tareas de infraestructura y apoyo a la docencia e investigación, de coordinar y supervisar la actividad de los laboratorios y de la coordinación de las tareas de mantenimiento, inventario y gestión de compras.

En el Campus de Teruel tenemos tres perfiles de personal técnico:

- Oficiales artes plásticas y diseño BBAA.
- Técnico de laboratorios.
- Técnico de audiovisuales.

5.10 SERVICIO DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES (SICUZ)

El Servicio de Informática y Telecomunicaciones (SICUZ) ofrece servicios TI (relacionados con las Tecnologías de la Información) a la comunidad universitaria.

El SICUZ, en el Campus de Teruel, gestiona equipamiento informático y de comunicaciones en aulas y puestos de trabajo.

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.
- 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.
- 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://valida.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 12 de 22	

- 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

Normas de carácter general

- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- LO 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada y actualizada por la Ley 54/2003, del 12 de diciembre de reforma del marco normativo de los riesgos laborales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 2098/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

En el resto de materias, consulta la normativa completa y actualizada en:

Normativa académica:

<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia:

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

Normativa sobre recursos humanos, PTGAS:

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

Normativa sobre recursos humanos, PDI:

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>

Registro:

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=29&modo2¬a=0

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 13 de 22	

Normativa propia:

- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la **Sede Electrónica** de la Universidad de Zaragoza (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se regula el **Registro Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012). Modificada por Resolución del 16 de noviembre de 2015 (BOA 11/12/2015).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el Tablón Oficial Electrónico de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 28 de septiembre de 2016, de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, por la que se modifica el **horario de apertura** del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del registro Electrónico General de la Universidad (BOA 10/10/2018). Modificado por Acuerdo 18 de marzo de 2019 (BOA 28/03/2019).

8. Formas de participación del usuario

8.1 PARTICIPACIÓN MEDIANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS INDIVIDUALES

- A través de la Sede electrónica de la universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- A través del CIUR (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)
- A través del Defensor Universitario (<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>)
- A través de la web de los centros del campus (<https://eupt.unizar.es/sugerencias-de-mejora> y <https://fcsn.unizar.es/quejas-y-sugerencias#overlay-context>)
- Sugerencias quejas y felicitaciones a través de la plataforma HERALDO UNIZAR (<https://ae.unizar.es/?app=qys>)
- Mediante correo electrónico dirigidos al Administrador (adminter@unizar.es) o Vicerrector del Campus (vcrt@unizar.es).
- A través del formato de sugerencias y mejoras del campus (A-CTER-03) dirigida al correo electrónico calidadter@unizar.es (ver anexo II).

8.2 PARTICIPACIÓN COLECTIVA

Ejercida con el objetivo de mejora continua mediante la representación sectorial de los miembros de la comunidad universitaria a través de los órganos de gobierno, centros, servicios, (juntas de centro, comisiones, consejos, delegaciones de estudiantes, etc).

9. Fecha de entrada en vigor

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

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 14 de 22	

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- Satisfacción de los usuarios de los servicios.
- Control y planificación de espacios docentes de trabajo y estudio en grupo.
- Eliminación del papel en la gestión. Potenciación de procesos online y administración electrónica.
- Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un plazo máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.
- Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus.
- Actualización de las diferentes webs del campus.
- Eliminación del archivo físico del Registro.
- Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Los indicadores se miden a través de los mecanismos definidos en la Tabla 1. Con su seguimiento, análisis, la evaluación del estado de compromiso y estándares de calidad establecidos se perseguirá la mejora continua y permanente de la calidad de los servicios del campus.

Estas mediciones se realizarán mediante la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés a través de las encuestas de satisfacción y mediante los resultados de aplicaciones y soportes de la Universidad de Zaragoza (Atenea, Ayudica, Registro, Herald, etc.).

A tal efecto se realizará el correspondiente Informe de seguimiento, siguiendo los criterios establecidos por la Inspección General de Servicios.

Se procederá a una revisión automática cuando se produzcan variaciones considerables en la Unidad que justifiquen una revisión completa, o en todo caso, a los cinco años de su aprobación.

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 14 / 22

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ

ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE
SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL

10/05/2023 16:35:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

11/05/2023 08:05:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

11/05/2023 08:43:00





d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	
	Versión: 4.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
	Fecha: 10/05/2023 Página 15 de 22	

Tabla 1.

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
RECURSOS MATERIALES Y ESPACIOS	Estudiantes.	Satisfacción de los usuarios de los servicios.	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios, recursos y trato recibido.		≥3 en la media de las puntuaciones obtenidas por todos los servicios.		           
	PDI/PTGAS						
	Grupos de investigación						
	Usuarios externos	Control y planificación de espacios docentes, de trabajo y estudio en grupo.	Identificación SIGEUZ. Control a través de la reserva de Aulas, laboratorios y salas de trabajo.	Anual	100%	Administrador	           
			Grado de satisfacción de los usuarios externos con los espacios.		≥3 en la encuesta	Jefe/a Conserjería	           
			% Ocupación de espacios		≥40%		           

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
Versión: 4.0		
Fecha: 10/05/2023		
Página 16 de 22		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA	Estudiantes	Eliminación del papel en la gestión.	Número de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas.		≥ 65%	Jefe/a Secretaría	 
	PDI/PTGAS	Potenciación procesos online y administración electrónica.					
	Grupos de Investigación	Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.	% de respuesta en plazo menor de dos días respecto al total.	Anual	≥ 80%	Coordinador Servicio de Informática	
	Usuarios externos	Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus.	Grado de satisfacción de los grupos de interés mediante las encuestas.		≥ 3.5 en las encuestas.	Administrador	

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	
	Versión: 4.0 Fecha: 10/05/2023 Página 17 de 22	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	RESPONSABLE INFORMACIÓN	ODS
CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Estudiantes	Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.	Elaboración del informe y envío de resumen a los interesados.	2/año	100%	Administrador	
	PDI/ PTGAS	Actualización de las diferentes webs del campus.	Número de actualizaciones realizadas en el año. (teruel.unizar.es, fsch.unizar.es, eupt.unizar.es).	Anual	≥4 actualizaciones/año	Responsables webs del campus	
	Grupos de Investigación		Número de Auditorías internas de las webs.		≥1 auditoría/año	Calidad campus	
	Usuarios externos	Eliminación del archivo físico del Registro.	% de proceso virtualizado.	Anual	≥50% de los archivos eliminados	Administrador	

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna de esta Carta de Servicios se realiza desde el inicio de la elaboración, ya que todo el personal es partícipe de los compromisos asumidos en la misma.

Además, se hará pública de las siguientes formas:

- En los tabloneros de anuncios.
- Mediante e-mail a los miembros de la comunidad universitaria.
- Mediante la encuesta de satisfacción.
- A través de la Memoria anual que realiza el Vicerrector/a del Campus.
- Presentación en la Comisión Universitaria para el Campus de Teruel (CUT).

2. Comunicación externa

La comunicación externa se realiza mediante los canales de información habitualmente utilizados por el Campus Universitario de Teruel:

- Publicación en la web corporativa del campus.
- Avisos en los tabloneros de anuncios.
- Difusión a través de la Redes Sociales del Vicerrectorado del Campus.

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

El incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos recogidos en la Carta de Servicios así como las reclamaciones y sugerencias de mejora interpuestas se deberá analizar y responder:

- Análisis de la reclamación, sugerencia y/o informe emitido por parte del personal implicado (Administrador, personal de calidad y Jefe del Servicio).
- Respuesta al usuario que presentó la incidencia y/o sugerencia explicando las medidas de mejora a implantar.
- Seguimiento de la implantación de las medidas.
- El incumplimiento reiterado de alguno de los compromisos de calidad será objeto de análisis por parte del grupo de trabajo encargado de la revisión de la Carta de Servicios. Este análisis puede conllevar cambios en la Carta, en los objetivos, indicadores, etc.

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:

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 19 de 22	

- 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 de las citadas anteriormente, hay que tener en cuenta el punto 8 Formas de participación del usuario en esta Carta de Servicios del Campus.

VI. ANEXOS

- Anexo I: Encuesta de satisfacción.
- Anexo II: Formulario A-CTER-03, Impreso de no conformidad y oportunidad de mejora.



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	

Anexo I: Encuesta de satisfacción de los Servicios.

ENCUESTA SATISFACCIÓN

La escala de Satisfacción va del 1 al 5, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo.

De los siguientes servicios, sólo debes contestar a los servicios que has utilizado.

1. GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN A LOS RECURSOS MATERIALES, INFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

2. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE SECRETARÍA.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

3. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

5. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES (ORI).

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

6. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

7. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	



8. GRADO DE SATISFACCIÓN CON UNIVERSA.

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

9. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL CENTRO DE LENGUAS MODERNAS.

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

10. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS (SAD).

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

11. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS TÉCNICOS DE LABORATORIO.

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

12. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ARTES PLÁSTICAS Y DISEÑO.

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

13. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE AUDIOVIAUALES.

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

14. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INFORMÁTICA (SICUZ).

☐
1

☐
2

☐
3

☐
4

☐
5

Si lo deseas, a continuación puedes dejarnos tus sugerencias de mejora:



d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	Versión: 4.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 10/05/2023	
		Página 22 de 22	

Anexo II: Formulario A-CTER-03, Impreso de no conformidad y oportunidad de mejora.

 Universidad Zaragoza	IMPRESO NO CONFORMIDAD Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	CÓDIGO: A-CTER-03 FECHA: 9/02/2023 VERSIÓN: 1	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
--	---	--	---

Enviar formulario a: calidadter@unizar.es

SITUACIÓN: ☐ NO CONFORMIDAD ☐ OPORTUNIDAD DE MEJORA	
Miembro que cumplimenta: _____ Fecha: _____	
Descripción: 	
CAUSA: ☐ Sugerencia/Queja de estudiantes ☐ Sugerencia/Queja docentes ☐ Sugerencia/Queja PAS ☐ Sugerencia/Queja otros usuarios: _____	SERVICIO: ☐ Secretaría (SECRE-) ☐ Biblioteca (BIBLI-) ☐ Reprografía (REPRO-) ☐ Relaciones Internacionales (REINT-) ☐ Universidad de la experiencia (UNIEX-) ☐ Mantenimiento (MANT-) ☐ Universa (UNIVE-) ☐ Centro de Lenguas Modernas (CULM-) ☐ Servicio de Actividades Deportivas (SAD-) ☐ Técnicos (TECN-) ☐ Informática y Telecomunicaciones (SICUZ-) ☐ Otros (OTR-)
Soluciones: ☐ Acción Correctiva Código: _____ ☐ Acción Mejora Código: _____	
Responsable del seguimiento: ☐ Satisfactorio ☐ No Satisfactorio. ¿Por qué? _____	Cierre (Nombre y Firma): Fecha cierre: _____

Universidad de Zaragoza
 Campus de Teruel
 C\ Atarazana 2-4-6
 44003 Teruel
 Web: campusteruel.unizar.es

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae>

CSV: d54ff997c975f1dee5ea08efdfc70cae	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 22 / 22	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	10/05/2023 16:35:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/05/2023 08:05:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/05/2023 08:43:00	