

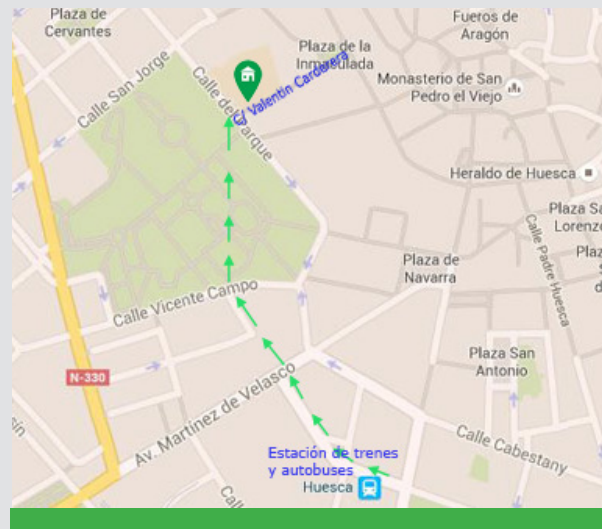
Derechos y obligaciones como usuario

DERECHOS

- Acceder a las Instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesado.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- Identificar al personal que presta servicios en esta Facultad.
- Recibir el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico con sus datos de carácter personal.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.

DEBERES

- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas a la evacuación del edificio.
- Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias.
- Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los recursos del Centro.



Dónde estamos

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Universidad de Zaragoza. Campus de Huesca

📍 C/ Valentín Cardenera, 4. 22003-Huesca

☎ +34 974 23 93 41

✉ infofche@unizar.es



unizar.es



Universidad
Zaragoza

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de Huesca

magister.unizar.es



Facultad de
Ciencias Humanas y de
la Educación - Huesca
Universidad Zaragoza



Facultad de
Ciencias Humanas y de
la Educación - Huesca
Universidad Zaragoza

Los servicios técnicos y administrativos de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación son clave en el desarrollo de las funciones docentes y de investigación de la Facultad desarrollan su trabajo en el marco de la responsabilidad a la comunidad universitaria y a la sociedad en general.

Los Servicios facilitan y apoyan el desarrollo de las Actividades Académicas, que trascienden en la consecución de los títulos obtenidos por el alumnado. La Gestión Administrativa se encarga de informar, gestionar y certificar dichas actividades.

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general nuestra disposición por **prestar un servicio transparente, accesible y eficiente** que transmita proximidad y confianza en el trato y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación es el órgano de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización general de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos que en ella se imparten.

- Grados de Magisterio en Infantil y Primaria.
- Máster Universitario en Profesorado de Educación Física para E.S.O., Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas Deportivas.
- Máster Universitario en Estudios Avanzados sobre el Lenguaje, la Comunicación y sus Patologías.

Para llevar a cabo esta misión, es esencial el apoyo a la docencia mediante la realización de las tareas administrativas y de servicios por parte del personal de administración y servicios, a través de las Áreas que organiza la Facultad.

Formas de colaboración y participación

Con el fin de conocer la opinión de los usuarios la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación impulsa diferentes fórmulas para recabar la valoración de los servicios que presta. Además fomenta la participación de los usuarios en las diferentes iniciativas de mejora que se programan, mediante intervención en grupos de trabajo, participando en encuestas de satisfacción.

Principales servicios

- ▶ Información y gestión académica y administrativa
- ▶ Registro auxiliar de la Universidad de Zaragoza
- ▶ Certificaciones a estudiantes y personal docente
- ▶ Tramitación de Títulos de las enseñanzas que se imparten en la Facultad
- ▶ Información y gestión de los espacios dedicados a la docencia y actividades deportivas
- ▶ Atención e información a usuarios de la biblioteca
- ▶ Formación de usuarios para la utilización de medios audiovisuales y su mantenimiento

Compromisos

- a) Respuesta en el plazo máximo de dos días a consultas realizadas por la comunidad universitaria
- b) Respuesta en el plazo de 24 horas de información solicitada a través del correo electrónico
- c) Entrega de certificados a estudiantes en el plazo de 2 días
- d) Entrega de los certificados a maestros tutores de prácticas en el plazo máximo

de 1 mes desde la entrega de actas de Prácticas Escolares.

e) Notificación de la disponibilidad del título para su recogida en el plazo de 24 horas desde la recepción del mismo.

f) Contestación en el plazo de 5 días desde la entrada en Registro de las reclamaciones efectuadas

g) Actualización diaria y permanente de la información en la web del centro

h) Actualización diaria y permanente de la ocupación de los espacios docentes y deportivos

i) Formación a nivel básico de los medios audiovisuales a todos los estudiantes y PDI nuevos que lo soliciten

✓ Indicadores para el seguimiento

1. Porcentaje de consultas contestadas en un plazo inferior a dos días: 95%
2. Porcentaje de respuestas realizadas a solicitudes efectuadas por correo electrónico: 100%
3. Porcentaje de certificados realizados en plazo a estudiantes: 95%
4. Porcentaje de certificados realizados en plazo a maestros tutores de prácticas: 95%
5. Porcentaje de notificaciones de la disponibilidad del título para su recogida enviadas en plazo: 100%
6. Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas en plazo: 90%
7. Actualización diaria y permanente de la información en la web del Centro
8. Porcentaje de solicitudes de uso de los espacios del Edificio Principal y del Gimnasio formalizadas: 100%
9. Porcentaje de asistencia de PDI y estudiantes nuevos a sesiones de formación: 80%