



Carta de Servicios de la FACULTAD DE EDUCACIÓN

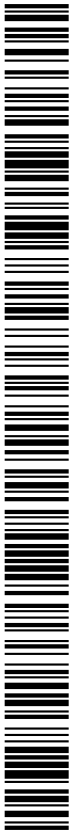
Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	25/01/2015
V 2.0	Actualización al nuevo formato y contenido según procedimiento PRE 01.2.1 y al PGGMCS 2020/24	20/04/2023

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR: Facultad de Educación	REVISADO POR: Inspección General de Servicios	APROBADO POR: Unidad Responsable
Susana Casaña Oliver Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

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





ÍNDICE

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

2. Objetivos y fines de la Facultad de Educación

2.1. Misión

2.2. Visión

2.3. Valores

3. Datos identificativos de la Facultad de Educación

4. Información de contacto

5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención a la persona usuaria

5.2. Servicios relacionados con la gestión académica

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica

5.4. Servicios relacionados con la gestión de personal

5.5. Servicios relacionados con la gestión de los recursos materiales y espacios

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

5.7. Seguridad y salud

6. Derechos de las personas usuarias en relación con los servicios prestados

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

8. Formas de participación de la persona usuaria

9. Entrada en vigor

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

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

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

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef

Firmado electrónicamente por

SUSANA CASAÑA OLIVER
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

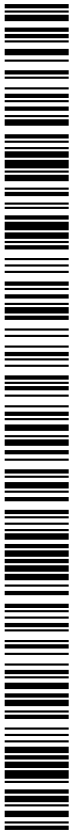
Cargo o Rol

Administradora Facultad de Educación
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

Página: 2 / 17

Fecha

21/04/2023 11:25:00
21/04/2023 11:29:00
21/04/2023 13:42:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La Facultad de Educación es un centro 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 títulos oficiales de grado, máster, doctorado y títulos propios en el ámbito socioeducativo: <http://educacion.unizar.es/>

2. Objetivos y fines de la Facultad de Educación

Como centro comprometido con el sistema de garantía interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza, sus servicios administrativos realizan sus funciones bajo las premisas de agilidad, eficacia, eficiencia, transparencia y mejora continua. En este sentido, la Carta tiene por objeto divulgar los servicios ofrecidos y los estándares de calidad a los que se compromete, con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos a todas las personas usuarias, ya sean miembros de la comunidad universitaria o externas a la misma.

2.1. Misión

Los servicios administrativos tienen como misión dar soporte a la docencia y la investigación, planificando, organizando, coordinando y ejecutando todas las actividades académicas, económicas, técnicas y administrativas que le son requeridas.

2.2. Visión

La Facultad de Educación aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que se prestan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, observando un estricto cumplimiento de las normas aplicables y ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

Los servicios administrativos de la Facultad tienen como objetivo adaptarse a los cambios y demandas de sus usuarios y usuarias, impulsando la puesta en marcha de procedimientos y herramientas acordes con una gestión en continua transformación, buscando siempre el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, el personal técnico, de gestión y de administración y servicios de la Facultad de Educación se propone realizar el trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Calidad en la gestión, dando respuesta rápida y eficiente a las demandas de las personas usuarias, en las materias de su competencia
- Trabajo en equipo, coordinando su labor con el resto de los centros y servicios de la Universidad de Zaragoza, así como con otras administraciones, instituciones o empresas con las que la Facultad se relaciona en el ejercicio de sus funciones



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



- Adaptación a los cambios, desde el compromiso propio con la formación continua, promoviendo la introducción de mejoras en normativas, procedimientos administrativos y herramientas informáticas y técnicas
- Integridad en la relación con las personas usuarias, entendida como la actuación ecuánime, imparcial y no discriminatoria en la prestación del servicio
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible:



La Facultad de Educación manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar algunos de sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés. Como centro de formación de futuros profesores y futuras profesoras de educación infantil, primaria y secundaria, entre sus principales objetivos está la consecución de una *Educación de calidad* (ODS 4). La actividad de todos los servicios de la Facultad se orienta a dar soporte administrativo a dicho Objetivo, en particular respecto a las metas 4.3 *Asegurar el acceso igualitario a la formación superior*, 4.4 *Aumento de las competencias para acceder al empleo*, 4.7 *Fomentar la educación Global para el Desarrollo Sostenible* y, de forma más directa, a la meta 4.A *Mejora de instalaciones inclusivas y seguras*.

Además, los diferentes servicios de la Facultad prestan especial atención a los siguientes objetivos y metas, tanto en lo referente a los compromisos adquiridos en esta Carta como, en general, en el ejercicio de su actividad.

ODS Y METAS DE REFERENCIA			
5 IGUALDAD DE GÉNERO	3 metas: 5.5, 5.A y 5.B	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	2 metas: 11.6 y 11.7
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	3 metas: 8.2, 8.4 y 8.8	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	5 metas: 12.2, 12.5, 12.6, 12.7 y 12.A
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	3 metas: 9.1, 9.4 y 9.C	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	3 metas: 16.6, 16.7 y 16.10
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	1 meta: 17.18		

El objetivo busca alcanzar el más alto nivel de eficacia y eficiencia, en el que prime un

uso racional de los recursos disponibles y la mejora constante de la productividad a través del uso de nuevas tecnologías [Objetivos 9 *Industria, Innovación e Infraestructura*, 11 *Ciudades y Comunidades Sostenibles* y 12 *Paz, Justicia e Instituciones Sólidas*]. En una gestión transparente, que rinda cuentas a la comunidad universitaria y a la sociedad, a través de los órganos colegiados de gobierno y de los órganos de representación del estudiantado [Objetivo 16 *Paz, Justicia, Instituciones Sólidas*]. En la búsqueda continua de fórmulas para mejorar la comunicación con profesores y profesoras, estudiantado y personal técnico, de gestión y de administración y servicios, así como con las personas ajenas a la Institución que se relacionen con la Facultad, particularmente, personal de los



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



centros docentes de infantil, primaria y secundaria [Objetivo 17 *Alianza para lograr los objetivos*].

Todo ello, velando para preservar los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras, la conciliación laboral y familiar, de forma que todo el personal pueda desarrollar su trabajo en un entorno seguro [Objetivos 5 *Igualdad de Género* y 8 *Trabajo Decente y Crecimiento Económico*].

3. Datos identificativos de la Facultad de Educación



- Denominación completa: Facultad de Educación
- Responsable administrativo de los servicios objeto de esta Carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Susana Casaña Oliver, Administradora de la Facultad de Educación

4. Información de contacto

- Dirección postal:
Facultad de Educación
Calle Pedro Cerbuna, 12
50009 - Zaragoza
- Ubicación, teléfonos y direcciones de correo electrónico:

Servicio/Unidad	Ubicación	Teléfono	Correo electrónico
Decanato	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.01.130	976761306	direducz@unizar.es
Administradora	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.01.200	976761304	admeducz@unizar.es
Conserjería	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.00.030	976761301	csjeducz@unizar.es
Secretaría Facultad:			
Jefa de Secretaría		876553405	educacion@unizar.es
Negociado académico (estudios de grado)	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.01.170	976761336	acaeducz@unizar.es
Negociado administrativo		876553385	adaeducz@unizar.es
Negociado académico (estudios de máster)		976762303	masterez@unizar.es
Biblioteca	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.02.140	876553389	dbieducz@unizar.es
Reprografía	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.00.060	876553381	reproedu@unizar.es
Sede departamental:			
Departamento de Ciencias de la Educación	http://sigeuz.unizar.es/?room=CSF.1212.03.670	976761315	sed4001@unizar.es
Departamento de Didácticas Específicas		976761302	sed4013@unizar.es



 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Facultad de Educación Universidad Zaragoza
		Fecha: 20/04/2023	
		Página 6 de 17	

Departamento de Expresión Musical, Plástica y Corporal	976761300	sed3001@unizar.es
--	-----------	--

c) Página web: <http://educacion.unizar.es/>

d) Redes sociales: Acceso en página web de la Facultad de Educación y, en concreto:



<https://twitter.com/FacultadEducaUZ>



<https://www.facebook.com/facultadeduccionuz/>



<https://www.instagram.com/facultadeduccionzaragoza/>



https://www.youtube.com/@facultad_educacion_unizar

e) Forma de acceso y medios de transporte

Acceso al campus:

- Tranvía línea 1 <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
- Autobuses urbanos: líneas Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42, 53
<https://zaragoza.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/>
- Acceso en bicicleta:
 - Dispone de zonas de aparcamiento de bicicletas:
<https://oficinaverde.unizar.es/aparcabicis-en-la-uz>
 - Información carril bici:
<https://www.zaragoza.es/sede/portal/movilidad/transporte/bicicleta>

f) Horario, medios y lugares de atención al público


Los horarios de apertura y cierre de edificio e instalaciones, así como de atención al público figuran en la siguiente página web:

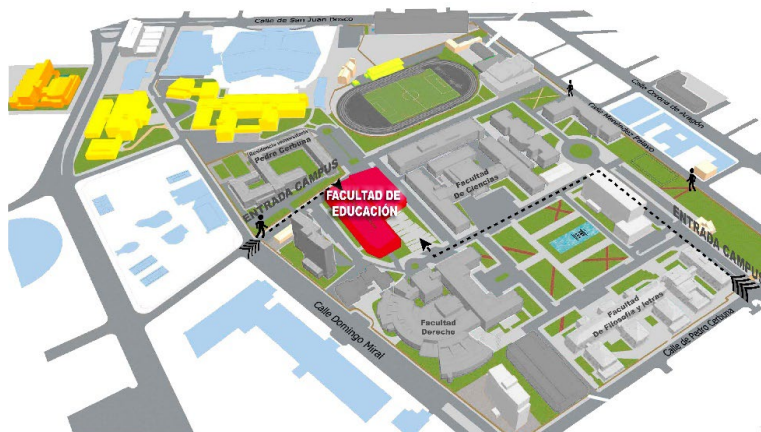
<http://educacion.unizar.es/gestion-administrativa/cierre-facultad>

g) Mapa de localización:

Coordenadas geográficas: 41°38'29" N 0° 54'02" O

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



5. Relación de los servicios prestados

5.1. Información y atención a la persona usuaria.

- Información personalizada (presencial, telefónica y telemática).
- Información colectiva (tablón oficial, web, correo electrónico, redes sociales, jornadas de bienvenida).
- Registro auxiliar de la Universidad de Zaragoza.
- Atención de trámites a través de Solicit@ <https://sede.unizar.es>

5.2. Servicios relacionados con la gestión académica

- Admisión a estudios de grado y máster y cambio de estudios a grado.
- Matrícula: gestión de cita previa, asistencia en automatrícula, tramitación de solicitudes de permanencia, tiempo parcial y cambio de grupo, control estado becas y fondo social.
- Tutorización: colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso, programas tutor, mentor y curso cero.
- Expedientes: reconocimiento y transferencia de créditos, adaptación de planes de estudios, acceso a menciones, expedición de certificados, traslados de expedientes y emisión de copia electrónica auténtica.
- Evaluación: actas de examen, tribunales, evaluación curricular, adelanto de convocatoria.
- Movilidad: gestión de programas de movilidad, nacionales e internacionales. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.
- Prácticas Escolares: gestión de las solicitudes de condiciones especiales y calendarios adaptados, adscripción del estudiantado a los centros de prácticas, relación con los centros, vinculación de tutores.
- Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster: gestión de todas las fases del proceso, nombramiento de tribunales y depósito de trabajos.
- Homologación de Títulos Extranjeros: gestión de las actividades formativas previas (pruebas de aptitud, cursos, prácticas o trabajos tutelados) indicadas por el MEC para cada homologación.
- Títulos Académicos y Suplemento Europeo al Título: tramitación de las solicitudes, expedición, entrega y gestión de duplicados.

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef

Firmado electrónicamente por

SUSANA CASAÑA OLIVER
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Administradora Facultad de Educación
Directora Inspección General de Servicios
Gerente

Página: 7 / 17

Fecha

21/04/2023 11:25:00
21/04/2023 11:29:00
21/04/2023 13:42:00



- Gestión de tasas de matrícula: seguimiento de precios públicos, pagos, reclamación de pagos pendientes, gestión de devoluciones de matrícula y liquidación del seguro escolar.

5.3. Servicios relacionados con la gestión económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado. Rendición de cuentas a la comunidad universitaria a través del Informe de gestión económica del ejercicio.
- Facturación por los servicios realizados a terceros y alquiler de espacios. Precios públicos.
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes y servicios. Atención a proveedores.
- Devolución de ingresos.
- Inventario de bienes.

5.4. Servicios relacionados con la gestión de personal (PTGAS y PDI)

- Gestión de la jornada y horarios del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios.
- Gestión de partes e incidencias de incapacidad temporal.
- Gestión de permisos para actividades formativas del Personal técnico, de gestión y de administración y servicios y permisos y licencias del PDI.
- Emisión de certificados para el PDI.
- Gestión del plan de ordenación docente.


5.5. Servicios relacionados con la gestión de recursos materiales y espacios

- Control de accesos y gestión de permisos.
- Apoyo a la docencia: Calendario y horarios de clase, distribución y reservas de espacios, gestión de recursos de apoyo (material audiovisual e informático).
- Apoyo en la organización de actos institucionales, procesos electorales, eventos y alquiler de aulas.
- Control del mantenimiento de los edificios y dependencias, así como el seguimiento de las reparaciones y pequeñas tareas de mantenimiento.
- Gestión del correo postal y actualización de pantallas digitales.
- Servicio de reprografía: impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y online.

5.6. Servicios relacionados con la gestión de la calidad

- Apoyo técnico y administrativo a equipo de dirección y agentes del sistema de garantía de la calidad (personal coordinador y órganos colegiados), en el ámbito del sistema de gestión de calidad de las titulaciones y de los servicios.
- Elaboración, seguimiento y actualización de los instrumentos principales del sistema: Carta de Servicios, informe de seguimiento, mapa de procesos y manual de procedimientos.
- Colaboración con el equipo de dirección en la realización de encuestas de satisfacción dirigidas a la comunidad universitaria en la Facultad.
- Colaboración con el equipo de dirección en la elaboración de nuevas normativas.
- Elaboración de nuevos procedimientos, impresos y formularios o mejora de los existentes.
- Realización de informes de gestión y rendición de cuentas.
- Análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas para la adopción de las medidas correctoras cuando proceda.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	

5.7. Seguridad y salud

- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios y revisión periódica de los medios de extinción.
- Participación en la gestión sostenible de residuos.
- Gestión del botiquín del centro.

6. Derechos de las personas usuarias 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.
- 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


Las normas reguladoras de los servicios prestados son, con carácter general:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y normativa propia de la Universidad de Zaragoza (<https://protecciondatos.unizar.es/>, apartado *Legislación*)
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.

Normativa de la Universidad de Zaragoza:

- Normativa propia: <https://secregen.unizar.es/normativa>
- Académica: <http://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	

- Económica: <http://vgeconomica.unizar.es/normativa#propias>
- Gestión de personal:
 - o PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
 - o PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Gerencia: <https://www.unizar.es/institucion/gerencia/normativa-acuerdos-y-procedimientos>
- Biblioteca: <https://biblioteca.unizar.es/conocenos/normativa>

Normativa propia de la Facultad de Educación:

- <https://educacion.unizar.es/> (apartado *Normativa*)

8. Formas de participación de las personas usuarias

La valoración de los servicios prestados puede efectuarse por las siguientes vías:

a) Quejas, sugerencias y felicitaciones:

- Procedimiento de presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones en sede electrónica: <https://sede.unizar.es>
- Mediante el impreso disponible en el Centro de Información Universitaria CIU: <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
- A través del registro electrónico: <https://regtel.unizar.es/>
- Envío de correo electrónico a la dirección correspondiente recogida en el apartado 4 b) de esta Carta.
- A través de las redes sociales de la Facultad.
- Contactando con la defensora universitaria: <https://defensoruniversitario.unizar.es/solicitudes-quejas-y-sugerencias>

b) Mediante la realización de encuestas


- Encuestas de satisfacción: <http://encuestas.unizar.es/>
- Encuestas para la valoración de los compromisos de satisfacción adquiridos en esta Carta u otras encaminadas a la mejora de los servicios, realizadas por la Facultad de Educación.

c) A través de los y las representantes del estudiantado: participación en órganos colegiados y reuniones periódicas de dichos representantes, mantenidas con responsables administrativos: administradora, jefa de secretaría y encargado de conserjería.

9. 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/455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Los compromisos de calidad asumidos en esta Carta son los que figuran en la tabla.

1. Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo
2. Realización de al menos una encuesta por curso académico para comprobar el nivel de satisfacción del estudiantado con la información administrativa recibida
3. Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones académicas, así como las certificaciones de superación cursos de formación en el plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la solicitud o de la recepción de los listados, en el caso de cursos de formación
4. Incorporación al expediente académico de los créditos reconocidos, en el plazo de 5 días laborables desde la fecha de pago
5. Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo de 10 días laborables desde su recepción (en el caso de pagos realizados por domiciliación, contados a partir del cierre de la remesa de domiciliación)
6. Realizar el pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el registro de la correspondiente factura en *Universitas XXI*, en un plazo inferior a 30 días (establecido por normativa)
7. Tramitar las compras en un máximo de 4 días laborables (Gestión de compras: adquisición de bienes y servicios. Proveedores internos y externos)
8. Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables, desde su solicitud.
9. Mantener en las mejores condiciones posibles las dependencias, espacios y equipamientos del centro, prestando una especial atención a los dedicados a la docencia
10. Resolver las solicitudes de espacios en un plazo máximo de 2 días
11. Implantación, revisión y modificación de los protocolos de actuación en situaciones de emergencia, con especial atención a los que impliquen la evacuación del edificio
12. Grabación, edición y retransmisión de diversos eventos que promueva la Facultad, y cumplimiento de los plazos acordados con el cliente



455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 17
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
SUSANA CASANA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00



Universidad
Zaragoza

CARTA DE
SERVICIOS




Versión: 2.0

Fecha: 20/04/2023

Página 12 de 17



Facultad de Educación
Universidad Zaragoza

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Información y atención al usuario	Todos	Dar respuesta a las consultas formuladas por correo electrónico, en el plazo máximo de 2 días laborables, salvo que se requiera informe externo	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en un plazo igual o inferior a 2 días.	Mensual	95%	Administradora y Secretaria de la Facultad 
Información y atención al usuario	Estudiantado	Realización de al menos una encuesta por curso académico para comprobar el nivel de satisfacción del estudiantado con la información administrativa recibida	Nivel de satisfacción	Curso académico	Nivel de satisfacción $\geq 3,75$ puntos sobre 5	Administradora y Jefa de Secretaría  
Gestión Académica	Estudiantado y personas egresadas	Tramitación de las solicitudes de títulos y expedición de certificaciones académicas, así como las certificaciones de superación cursos de formación en el plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la solicitud o de la recepción de los listados, en el caso de cursos de formación	% títulos y certificaciones emitidas en plazo	Mensual	95%	Jefa de Secretaría y Jefe de Negociado Administrativo
Gestión Académica	Estudiantado	Incorporación al expediente académico de los créditos reconocidos en el plazo de 5 días laborables desde la fecha de pago	% de las solicitudes tramitadas en plazo	Semestral	95%	Jefa de Secretaría
Gestión Académica	Estudiantado y personas usuarias externas	Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo de 10 días laborables desde su recepción (en el caso de pagos realizados por domiciliación, contados a partir del cierre de la remesa de domiciliación)	% de las solicitudes tramitadas en plazo	Trimestral	95%	Jefa de Secretaría y Jefe de Negociado Administrativo







455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 17
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
SUSANA CASANA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00
MARIA ISABEL LUENGO GASCÓN	Directora Inspección General de Servicios	21/04/2023 11:29:00
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Facultad de Educación Universidad Zaragoza
		Fecha: 20/04/2023	
		Página 13 de 17	

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión Económica	PTGAS, terceros	Realizar el pago de los bienes adquiridos o de los servicios solicitados, a contar desde el registro de la correspondiente factura en <i>Universitas XXI</i> , en un plazo inferior a 30 días (establecido por normativa)	% de facturas abonadas antes de 30 días	Trimestral	90%	Administradora, Jefe de Negociado Administrativo y Jefes de Negociado Departamentos. Observación: siempre que exista disponibilidad presupuestaria, atendiendo a su condición de que sea un pago de carácter descentralizado y no existan circunstancias ajenas que lo impidan, como la no reposición de fondos en tiempo y forma
Gestión Económica	PDI, PTGAS	Gestión de compras: adquisición de bienes y servicios. Proveedores internos y externos. Tramitar las compras en un máximo de 4 días laborables.	Tiempo medio tramitación	Trimestral	80%	Administradora, Jefe de Negociado Administrativo y Jefes de Negociado Departamentos Observación: máximo de 4 días laborables, siempre y cuando no suponga la presentación de una solicitud a la Comisión de Compras





455b09dca476a3f69df8b4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69df8b4049a8ef>

Universidad
Zaragoza

CARTA DE
SERVICIOS





Versión: 2.0

Fecha: 20/04/2023

Página 14 de 17



Facultad de Educación
Universidad Zaragoza

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Gestión de Personal	PDI, PTGAS	Expedición de certificados en el plazo máximo de 3 días laborables, desde su solicitud.	Tiempo medio tramitación	Mensual	95%	<p>Administradora, Jefe de Negociado de Asuntos Administrativos, Jefes de Negociado de Departamentos</p> <p>Observación: 3 días, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan; o bien implique recabar datos de forma manual (certificados tutorización alumnos).</p> 
Gestión de recursos materiales y servicios	Estudiantado, PTGAS, PDI y personas usuarias externas	Mantener en las mejores condiciones posibles las dependencias, espacios y equipamientos del centro. Prestando una especial atención a los dedicados a la docencia	Nº de revisiones	Anual	Seguimiento de la deficiencias comunicadas a Mantenimiento, seguridad, UPRL, etc.	<p>Administradora, Encargado Conserjería</p>  
Gestión de recursos materiales y servicios	Estudiantado, PTGAS, PDI y personas usuarias externas	Resolver las solicitudes de espacios en un plazo máximo de 2 días	Nº de solicitudes resueltas en plazo	Anual	90%	<p>Administradora, Encargado Conserjería</p> 

CSV: 455b09dca476a3f69df8b4049a8ef

Firmado electrónicamente por

SUSANA CASANA OLIVER
MARIA ISABEL LUENGO GASCÓN
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Administradora Facultad de Educación
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

Página: 14 / 17

Fecha



21/04/2023 11:25:00
21/04/2023 11:29:00
21/04/2023 13:42:00








455b09dca476a3f69df8b4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69df8b4049a8ef>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	 Facultad de Educación Universidad Zaragoza
		Fecha: 20/04/2023	
		Página 15 de 17	

Servicio prestado	Grupos/ de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad	Responsable y observaciones
Seguridad y Salud	Estudiantado , PTGAS, PDI	Implantación, revisión y modificación de los protocolos de actuación en situaciones de emergencia, con especial atención a los que impliquen la evacuación del edificio	Seguimiento de los informes emitidos por la UPRL	Anual	Subsanación de al menos una deficiencia respecto a informe anterior	Administradora, Encargado Conserjería 
Laboratorio Medios Audiovisuales	PDI	Grabación, edición y retransmisión de diversos eventos que promueva la Facultad. Cumplimiento de los plazos acordados con el cliente	Nivel de satisfacción	Anual	Nivel de satisfacción $\geq 3,75$ puntos sobre 5 en encuesta de satisfacción.	Técnico especialista de Medios Audiovisuales  

CSV: 455b09dca476a3f69df8b4049a8ef Firmado electrónicamente por SUSANA CASANA OLIVER MARIA ISABEL LUENGO GASCÓN ALBERTO GIL COSTA	Organismo: Universidad de Zaragoza Cargo o Rol Administradora Facultad de Educación Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	Página: 15 / 17 Fecha 21/04/2023 11:25:00 21/04/2023 11:29:00 21/04/2023 13:42:00	
---	---	---	--

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La Facultad de Educación dispone de mecanismos diversos y eficaces para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento:

1. Comunicación interna

- Presentación de la Carta e información de las sucesivas actualizaciones en Junta de Facultad.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad (estudiantes, PTGAS y PDI).
- Publicación en los expositores electrónicos ubicados en los edificios de la Facultad (mupis)
- Comunicación a través del boletín de la Facultad, ieducación.

2. Comunicación externa

- Publicación en la página web educacion.unizar.es como noticia destacada y su simultánea colocación en el apartado de calidad.
- En las redes sociales de la Facultad, citadas en el apartado 4 d) de esta Carta.
- A través de la página de la Inspección General de Servicios: <https://inspecciongeneral.unizar.es/calidad-y-mejora/cartas-de-servicios>

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

La detección de incumplimientos en los compromisos adquiridos puede realizarse como consecuencia de la presentación de una queja o reclamación o en el proceso de seguimiento de la Carta por la Comisión de Calidad del centro.

En el primer caso, el análisis y, si procede, subsanación, se adecuará a lo previsto en el apartado V de esta Carta.


En el segundo caso, seguimiento de la Carta, la Comisión valorará los motivos del incumplimiento y pondrá en marcha las medidas correctoras que procedan, según se trate de una errónea definición del compromiso, de los indicadores o del plazo previsto para su cumplimiento.

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>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://vvalide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69dfcb8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	



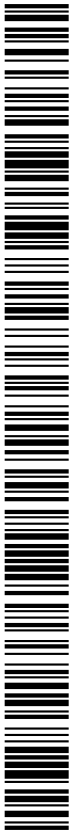
Se dará respuesta a la persona interesada en un plazo máximo de cinco días laborables desde la presentación de la reclamación o sugerencia.

Además, la persona interesada dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- Defensoría universitaria, contemplada en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:

<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>

- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la Facultad de Educación, ya señaladas en el apartado 4 d) de esta Carta.



455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef>

CSV: 455b09dca476a3f69df8fb4049a8ef	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 17	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
SUSANA CASAÑA OLIVER	Administradora Facultad de Educación	21/04/2023 11:25:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	21/04/2023 11:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	21/04/2023 13:42:00	