

Carta de servicios de **CAMPUS DE TERUEL**

Tabla de control de modificaciones:

<i>edición</i>	<i>modificación</i>	<i>fecha</i>
0		Septiembre 2014
1	Actualización oferta estudios	15/01/2017
2	Introducción de un nuevo servicio ORI. Actualización resto servicios: ubicación y horarios Modificación sobre la obtención de resultados para análisis de calidad de los servicios.	14/03/2019
3	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

Tabla de control de firmas:



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado del Campus de Teruel	Inspección General de Servicios	Gerencia
Pedro Agustín Esteban Muñoz Administrador	Isabel Luengo Gascón Directora IGS	Alerto Gil Costa Gerente

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

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	19/01/2021 13:28:00 19/01/2021 15:11:00	



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 2 de 21	

UNIDAD: **Campus de Teruel**

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.- Introducción

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 teruelenses 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. Asimismo 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.



En nuestro campus, la proximidad espacial aporta una estructura de cooperación que nos consiente brindar una serie de servicios propios: biblioteca de campus, servicio de informática y comunicaciones, servicio de orientación de empleo (UNIVERSA), centro universitario de lenguas modernas (CLM), servicio de actividades deportivas y culturales, servicio de reprografía y oficina de relaciones internacionales (ORI).

La propuesta de servicios a la comunidad universitaria se completa con asesorías para todos ellos, en concreto (y gracias a la implicación y colaboración de instituciones locales), se proporciona asesoramiento en materia jurídica, psicológica, sexual y de orientación profesional. 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 3 de 21	

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 más mayor 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.

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 del Campus de Teruel

MISIÓN



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 de administración y servicios (PAS), órganos de gobierno y usuarios en general, un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, en línea con la legislación actual y con las directrices propias y comprometidas con la planificación estratégica de la Universidad, para asegurar un excelente servicio a la sociedad.



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 4 de 21	

VISIÓN

El Campus de Teruel aspira a ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos sus 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.

3.- Datos identificativos

a) Denominación: Campus universitario de Teruel, de la Universidad de Zaragoza.

En dicho campus se imparten los siguientes títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional:

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 Politécnica de Teruel:

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

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito)

- Grado en Enfermería

b) Equipo de trabajo: tanto el responsable de la carta como el grupo recae en la figura del Administrador del Vicerrectorado del Campus de Teruel, PEDRO ESTEBAN MUÑOZ.

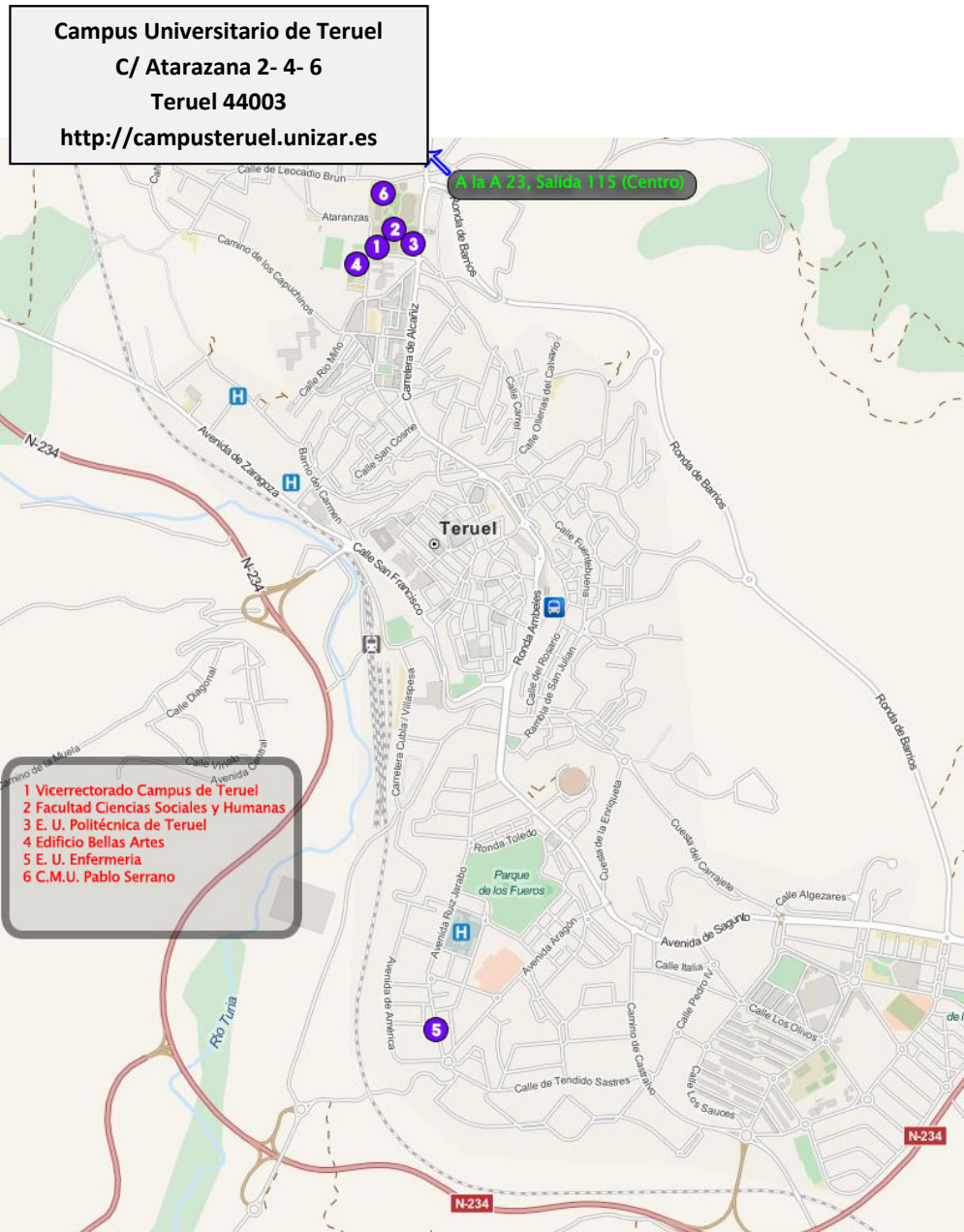


Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

c) Información de contacto

DÓNDE ESTAMOS



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7
 Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

CÓMO LLEGAR

A) Por carretera

Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y luego dirección Nacional 420a.

COORDENADAS GPS: Latitud N 40° 21' 07" Longitud W 01° 06' 37"

B) En autobús

<https://www.estacionteruel.es/>

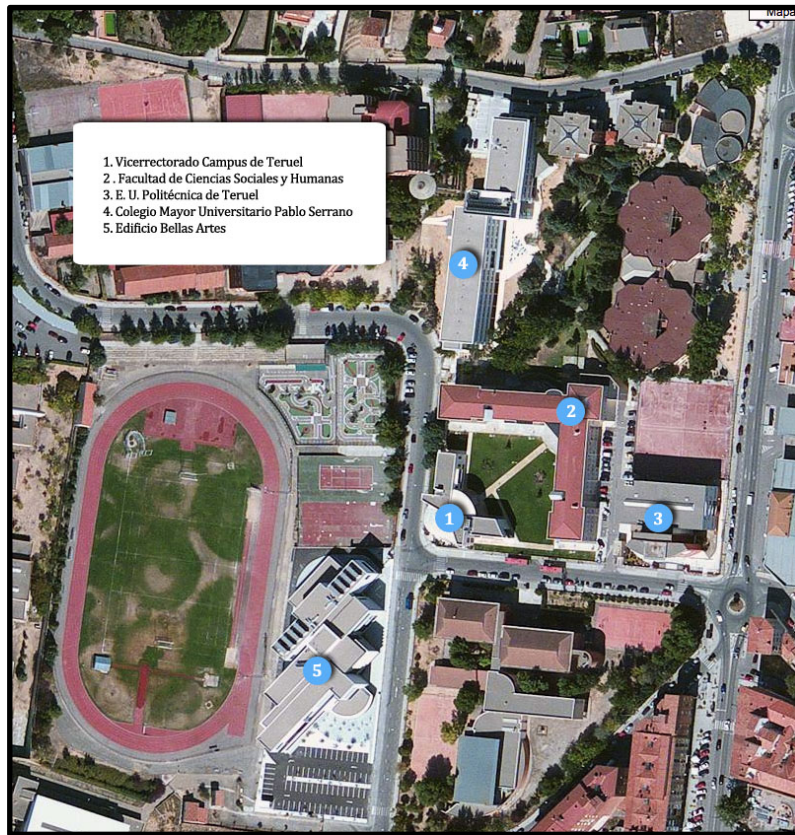
C) En tren

<http://www.renfe.es/>

D) Transporte urbano

<http://urbanosdeteruel.es/>

E) PLANO DEL CAMPUS



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	19/01/2021 13:28:00 19/01/2021 15:11:00	

CONTACTO Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

Escuela Universitaria de Enfermería (Centro Adscrito)
 Avenida América 15, 44002 Teruel
e-mail: direnfet@unizar.es
 Teléfono: +34 978 62 06 48
 Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
<http://fcsh.unizar.es/>
e-mail: dircisht@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 24

Escuela Politécnica de Teruel
<http://eupt.unizar.es/>
e-mail: diringtt@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 30

Unidad Predepartamental de Bellas Artes
e-mail: sed5014@posta.unizar.es
 Teléfono: +34 978 64 53 88
 Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Secretaría del Campus – Edificio del Campus
e-mail: secreter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 25
 Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

Centro de Lenguas Modernas
 Edificio Escuela Politécnica (3ª Planta)
<http://culm.unizar.es/teruel/inicio-teruel>
e-mail: adueso@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 30

Biblioteca – Edificio Escuela Politécnica
<http://biblioteca.unizar.es/teruel>
e-mail: biteruel@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 09
 Horario de atención: de 8:15 a 21:15 horas

Reprografía – Edificio Facultad
e-mail: reproter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 11
 Horario de atención:
 De 9:00 horas a 20:00 horas

SICUZ – Edificio Bellas Artes (1ª Pta.)
<http://sicuz.unizar.es/>
 Teléfono: +34 978 64 53 55



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

Servicio de Actividades Deportivas
 Edificio Facultad
<http://deportes.unizar.es/>
 e-mail: deporter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 71
 Horario de atención:
 Mañanas de 08:00 a 14:00 horas
 Lunes y miércoles tarde de 16:00 a 18:30 horas.

UNIVERSA - Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)
<http://www.unizar.es/universa/>
 e-mail: naldana@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 57
 Horario de atención: de 09:30 a 13:30 horas

Universidad de la Experiencia – Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)
<https://uez.unizar.es/sede-de-teruel>
 e-mail: serralop@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 06
 Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)
 Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)
 e-mail: internationalteruel@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 14
 Horario de atención:
 Mañanas de 09:30 a 13:30 horas
 Jueves tardes de 18:00 a 20:00 horas

Asesorías para la comunidad universitaria – Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)
<https://teruel.unizar.es/noticias/servicio-de-asesorias-del-campus-de-teruel>

- psicológica: psicoter@unizar.es
- sexológica: asexoter@unizar.es
- de orientación: estudter@unizar.es
- jurídica: juridter@unizar.es



Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano
<http://cmps.unizar.es/>
 e-mail: cmuserra@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 31

Fundación Universitaria Antonio Gargallo – Universidad de Verano
<https://fantoniogargallo.unizar.es/>
info@fantoniogargallo.org
<http://uvt.unizar.es/index.jsp>
 e-mail: unverter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 18
 Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 9 de 21	

4.- Relación de los servicios prestados

SECRETARÍA



La secretaría del campus atiende servicios relacionados con la gestión académica, económica y administrativa de los Centros, entre sus funciones también se encuentra el apoyo a la docencia y al profesorado:

1. Información y atención a los usuarios (estudiantes, profesorado, PAS y público en general).
2. Tramitación y gestión de acceso y admisión a los estudios de los Centros del campus.
3. Tramitación y gestión de matrículas y traslados de expedientes.
4. Tramitación y cierre de las actas de exámenes.
5. Tramitación de reconocimiento de créditos, adaptaciones, homologaciones y evaluaciones por compensación.
6. Gestión de becas del Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte, y propias de la universidad.
7. Gestión del P.O.D. de los Centros del campus.
8. Gestión de contratos de estudiantes del programa SICUE (salientes y entrantes).
9. Gestión de Trabajos Fin de Grado.
10. Tramitación y gestión de las solicitudes y recogida de Títulos y certificados académicos de las titulaciones del Campus.
11. Gestión económica de los presupuestos de los Centros y del Vicerrectorado del campus.
12. Gestión de compras, adquisición de bienes y servicios y atención a proveedores.
13. Gestión de inventario.
14. Gestión de tesis doctorales.
15. Gestión de plazas de profesores.
16. Gestión de Programas de innovación estratégica de titulaciones (PIET).
17. Registro auxiliar, para la recepción y tramitación de la documentación dirigida a la Universidad de Zaragoza u otras Instituciones oficiales.
18. Gestión y coordinación del funcionamiento de los Centros y Vicerrectorado del campus y administración del personal de administración y servicios (PAS).
19. Asistencia a Comisiones del campus (Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones, Comisión Universitaria para el Campus de Teruel, de Prácticas, etc.).
20. Gestión de quejas y sugerencias de los Servicios.
21. Gestión administrativa y económica de la Unidad Predepartamental de Bellas Artes.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 10 de 21	

BIBLIOTECA

Actualmente es la única Biblioteca de campus de la Universidad de Zaragoza. La Biblioteca del campus es un elemento capital tanto en la tarea docente como en la de investigación. En la actualidad está dotada con un servicio de préstamo, una sala de lectura, una sala de informática de usuarios así como de espacios de depósito. Cuenta con puntos de acceso a Roble, catálogo online de libros, revistas y recursos electrónicos de la Universidad de Zaragoza y de acceso a la herramienta de búsqueda de información bibliográfica y texto completo "Alcorze".

1. Información general y bibliográfica.
2. Servicio de referencia e información bibliográfica especializada por bibliotecarios.
3. Préstamo domiciliario y consulta en sala y servicio de acceso al documento.
4. Disponibilidad de la bibliografía recomendada para el desarrollo de las asignaturas.
5. Solicitudes de peticiones y gestión de compra de material bibliográfico.
6. Formación de usuarios (presencial y online) a nivel básico y avanzado.
7. Registro, catalogación, clasificación y puesta a disposición de documentos (monografías, publicaciones seriadas y recursos electrónicos).

Cuenta asimismo con una Carta de servicios propia donde se recoge toda la información relativa a la misma así como sus propios compromisos e indicadores.

REPROGRAFÍA

Este servicio atiende a la comunidad universitaria desempeñando las siguientes funciones:

1. Realización de reproducciones por fotocopia, transparencias, plotter, etc.
2. Escaneado de documentos
3. Realización de trabajos de impresión en red.
4. Encuadernaciones e impresión digital de documentos.


OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONES (ORI)



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.

De forma general las funciones atribuidas son las siguientes:

1. Atención a los estudiantes tanto extranjeros como propios en los temas relacionados con los programas de movilidad.
2. Gestión y trámites propios de los programas de intercambio.
3. Asistencia administrativa a los coordinadores de programas internacionales.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 11 de 21	

4. Gestión de los convenios internacionales y la coordinación de los centros que integran el Campus en el ámbito de la internacionalización

UNIVERSIDAD DE LA EXPERIENCIA

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

MANTENIMIENTO

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

CONSERJERÍA

Las funciones generales son facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras, así como verificar y controlar el correcto funcionamiento de los mismos. Además facilitan la información del centro. Y en particular:

- 1.** Apertura, cierre, puesta en marcha, vigilancia y control de accesos de edificios y centros.
- 2.** Gestión de reserva de espacios y aulas.
- 3.** Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
- 4.** Custodia de materiales y conservación de edificios.
- 5.** Clasificación, franqueo y reparto del correo.
- 6.** Información a profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y público en general sobre localización de despachos, aulas y servicios.
- 7.** Control, traslado y recogida de medios audiovisuales.

UNIVERSA


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



Funciones:

- 1.** Atención al público.
- 2.** Servicio de Orientación y Empleo.
- 3.** Gestión de prácticas para estudiantes de la Universidad de Zaragoza.
- 4.** Gestión de prácticas para titulados.
- 5.** Programa de prácticas en el extranjero para titulados.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 12 de 21	

6. Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.

7. Talleres.

CENTRO DE LENGUAS MODERNAS

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.

S.A.D.

El Servicio de Actividades Deportivas tiene como principal objetivo promocionar la actividad física y el deporte en la comunidad universitaria, a través de la coordinación y planificación de diversas áreas:



- Formación: planificación, organización y coordinación de cursos centrados en la actividad física, salud y deporte, de posterior reconocimiento académico y profesional.
- Competición:
 - ✓ Planificación y organización de los torneos sociales en diferentes modalidades deportivas.
 - ✓ Planificación y organización del trofeo rector tanto en la fase de campus como intercampus.
 - ✓ Posibilitar la participación de los universitarios en los Campeonatos Universitarios de Aragón y de España.
 - ✓ Gestionar y actualizar el virtual (gestor informático de competiciones).
- Planificación, organización y coordinación de actividades deportivas orientadas al fitness, ciclo indoor, pilates, gap, etc.
- Facilitar el acceso a las instalaciones deportivas próximas al campus universitario e integrar la actividad física de la comunidad en la ciudad de Teruel.
- Organización de eventos deportivos abiertos a toda la comunidad universitaria, tales como la Ródeno BTT.
- Promocionar los espacios naturales cercanos a nuestro entorno y el deporte en el medio natural.
- Organización y coordinación de actividades culturales: ferias, exposiciones, ciclos de cine, etc.

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.

- DE LABORATORIOS

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 13 de 21	

1. Preparar, montar y mantener las prácticas de docencia del laboratorio.
2. Apoyo técnico en trabajos de investigación y proyectos fin de carrera.
3. Diseño y construcción de equipos para prácticas.
4. Construcción y soldadura de placas de circuito impreso para prototipos.
5. Coordinar y supervisar la actividad de los laboratorios.
6. Mantenimiento de los laboratorios.
7. Control y gestión del almacén de componentes y equipos.
8. Gestión de las compras de componentes y equipos.
9. Configuración, mantenimiento e instalación de los equipos informáticos de laboratorios.

- DE AUDIOVISUALES

1. Instalación de equipamiento audiovisual en el Campus de Teruel.
2. Control e inventario de material audiovisual del Campus.
3. Apoyo a docencia e investigación:
 - a. Asistencia técnica a usuarios.
 - b. Préstamo y control de equipos de producción audiovisual (cámaras de video, cámaras fotográficas reflex, grabadoras audio digital, trípodes).
4. Realización de fotografía, audiovisuales y carteles para la comunidad universitaria.
5. Realizar la impresión de trabajos en plotter.
6. Digitalización video, audio, imágenes, diapositivas y negativos.

SICUZ



Gestiona el mantenimiento del equipamiento microinformático de los puestos de trabajo de PDI, PAS y aulas de centro.

- Gestión de hardware(HW):
 - Incidencias relativas al equipamiento físico.
 - Asesoramiento en la adquisición y mejora de equipos.
- Gestión de software(SW):
 - Incidencias relativas al software.
 - Instalación de software dentro de los términos de las licencias de la universidad.
 - Actualizaciones de seguridad del Sistema Operativo y de las aplicaciones instaladas.
 - Mantenimiento de los equipos relativos a virus, incompatibilidades y buen funcionamiento del software.
 - Asesoramiento sobre el funcionamiento de las aplicaciones de la universidad.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	19/01/2021 13:28:00 19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 14 de 21	

- Incidencias de comunicaciones del puesto de trabajo. Conexión a red cableada e inalámbrica.

5.- Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

DERECHOS

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- 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.



OBLIGACIONES

- A aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los Servicios.
- A facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del Servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- A respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la Universidad de Zaragoza, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 15 de 21	

- A identificarse a través del DNI u otro documento que acredite oficialmente su condición de interesado.
- A respetar los horarios de atención establecidos para las oficinas de atención a los usuarios.
- A utilizar los cauces oficiales establecidos a la hora de plantear una queja y/o sugerencia.

6.- Relación actualizada de las normas reguladoras

Normas de carácter general

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- 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, consulte 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, PAS:

<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/legislacion/codigos/codigo.php?id=029> Código de Administración Electrónica&modo=1
- Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas LPAC (y la ley 11/2007 para aquellos preceptos sobre registro electrónico vigentes en aplicación de la disposición derogatoria única de la LPAC).
- 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.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	19/01/2021 13:28:00 19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 16 de 21	

- 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
- Instrucción SG 1/2016, de 8 de Febrero, sobre el sistema de firma electrónica con clave concertada para su uso en el Registro Electrónico de la Universidad de Zaragoza
- Legislación sobre comunicación previa y declaración responsable (art. 69 de la 39/2015)

7.- Formas de participación del usuario

Las personas usuarias del Campus de Teruel podrán colaborar en la mejora continua del mismo expresando sus opiniones a través de las encuestas de satisfacción que se realizan, así como mediante la formulación de quejas y sugerencias, o también felicitando el servicio prestado si así lo consideran, a través de los diferentes canales establecidos.

Tendrán a su disposición encuestas de satisfacción en la página Web, en la que podrán expresar el nivel de cumplimiento en los trámites realizados respecto a sus expectativas y la atención recibida.

También se obtendrán datos de las encuestas obtenidas por los alumnos cuando finalizan sus estudios y que se publican los resultados anualmente por el Vicerrectorado de Política Académica.

Con todos estos resultados se medirán los indicadores establecidos en esta Carta de servicios para tomar las medidas oportunas si así se requiere.

8.- 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

El Campus de Teruel ha asumido una serie de compromisos de calidad como medio de mejorar y garantizar el nivel de servicios que presta a los diferentes usuarios.



Toda la unidad se compromete a desarrollar las funciones descritas:

- Con eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad en la gestión administrativa, ya que el personal implicado tramita los procedimientos con rigurosidad y disciplina optimizando los recursos.



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.0	
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 17 de 21	

- Garantizando la atención a los usuarios, ya que el personal tiene una actitud de disposición favorable, una atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y una solución adecuada a su demanda.
- Brindando apoyo al alumnado y solucionando los posibles errores derivados de sus gestiones.
- Estando abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.

2.- Indicadores

Con el objeto de medir la calidad de los servicios prestados y de los compromisos asumidos, el Campus de Teruel utiliza una serie de indicadores:

- Facilitar la información solicitada de forma inmediata, clara y comprensible, salvo que resulte de cierta complejidad, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas.
- Tramitar los diferentes procedimientos que afecten a los usuarios con eficacia y rapidez, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.
- Gestionar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 10 días.
- Atención amable y considerada, obteniendo una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas.
- Hacer uso de recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para poder llevar a cabo su trabajo, así como disponer de medios de comunicación eficaces con el resto de los servicios de la UNIZAR, obteniendo un grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.
- Nº de reclamaciones de los usuarios (por casusas justificadas) no superior a 10 al año.

El análisis de los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores llevará a la toma de decisiones que se requieran para mejorar la calidad y lograr el cumplimiento completo con los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios.



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 17 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	



49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

	CARTA DE SERVICIOS		Versión: 3		 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
			Fecha: 22/12/2020		
			Página 18 de 21		

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
TODOS LOS DEL CAMPUS	ESTUDIANTES PDI PAS CIUDADANOS	Desarrollar la gestión administrativa con eficacia, eficiencia, accesibilidad y sostenibilidad, tramitando los procedimientos con rigurosidad y disciplina, optimizando los recursos.	Tramitar los diferentes procedimientos que afecten a los usuarios con eficacia, profesionalidad y rapidez. Atención amable y considerada.	ANUAL	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.	Mediante medición ítem 2 de la encuesta
TODOS LOS DEL CAMPUS	ESTUDIANTES PDI PAS CIUDADANOS	Garantizar la atención a los usuarios, ya que el personal tiene una actitud de disposición favorable, una atención conveniente a los mensajes que recibe de los usuarios y una solución adecuada a su demanda.	Facilitar la información solicitada de forma inmediata, clara y comprensible, salvo que resulte de cierta complejidad. Mediante el uso de recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo y disponiendo de medios adecuados de comunicación con el resto de la UNIZAR.	ANUAL	Grado de satisfacción mínimo de 3.5 sobre una escala de 5 en las encuestas.	Mediante medición ítem 3, 4 y 5 de la encuesta
TODOS LOS DEL CAMPUS	ESTUDIANTES	Brindar apoyo al alumnado y solucionando los posibles errores derivados de sus gestiones.	Nº de reclamaciones de los usuarios (por causas justificadas).	SEMESTRAL	No superior a 10	Mediante control llevado por el administrador
TODOS LOS DEL CAMPUS	ESTUDIANTES PDI PAS CIUDADANOS	Estar abiertos y receptivos a sugerencias y quejas.	Gestionar las quejas y sugerencias con rapidez.	SEMESTRAL	Plazo máximo de 10 días	Mediante control llevado por el administrador

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 18 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1.- Comunicación interna

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

Además se hará pública de las siguientes maneras:

- 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.
- Por la entrega de Trípticos a los miembros de la comunidad universitaria.

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.
- Mediante folletos, trípticos y carteles.

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

La Carta de Servicios informa a los usuarios de lo que se hace en este Campus, cuándo y dónde, y se establecen unos compromisos de calidad y unos indicadores asociados a los mismos para poder comprobar su cumplimiento.



Ponemos además a la disposición de todos los usuarios, un sistema de reclamaciones, quejas, felicitaciones y sugerencias, a través del cual puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

El Campus universitario de Teruel dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una disculpa personalizada por parte del Administrador del centro.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 19 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 22/12/2020	
		Página 20 de 21	

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

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-y-quejas>).
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: adminter@unizar.es.
- En el Registro auxiliar de la Secretaría del campus.

Las reclamaciones y quejas deberán ser presentadas siguiendo el procedimiento indicado en el CIUR (Centro de información universitario y reclamaciones) a través del Registro auxiliar de la Secretaría del campus o en cualquier registro según la ley de procedimiento administrativo.

El Administrador del Campus de Teruel responderá por escrito todas las reclamaciones y quejas recibidas en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de las mismas.

Las reclamaciones y quejas recibidas que afecten a otros servicios de la Universidad de Zaragoza ajenos a este Campus serán direccionadas al área responsable de su gestión.

VI. ANEXOS

ANEXO I.- Encuestas de Satisfacción



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 20 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	



Fecha:

Haga clic aquí para escribir una fecha.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Gracias por realizar nuestra Encuesta de satisfacción. No tardará más de dos minutos en completarla y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

La encuesta es totalmente anónima.

Por favor, seleccione siempre el tipo de usuario, el servicio y el modo de atención, así como una breve descripción de la gestión que realiza y aproximadamente el tiempo de espera para ser atendido.

Tipo de usuario: [Haga clic para elegir](#) Servicio: [Haga clic para elegir](#)

Tiempo espera: _____ min Modo atención: [Haga clic para elegir](#)

Trámite realizado:

Clasifique su nivel de satisfacción según las siguientes afirmaciones:

- 1= nada de acuerdo
- 2= en desacuerdo
- 3= indiferente
- 4= de acuerdo
- 5= muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. El trato del personal con los usuarios es considerado y amable.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. El personal desarrolla con profesionalidad y eficacia las tareas que tiene que realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. El servicio informa de manera clara y comprensible a los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. El personal cuenta con recursos materiales, programas informáticos y equipos adecuados para llevar a cabo su trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. El personal dispone de medios adecuados de comunicación con otros servicios de la UNIZAR para facilitar su labor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Valoración global del servicio en el Campus (de 1 a 10) _____

OBSERVACIONES:

Campus de Teruel
C/ Atarazana nº 2-4-6
44003 Teruel

Teléfono: 978 61 81 25
e-mail: adminter@unizar.es

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7>

CSV: 49b69f07e25f501813a6e729eabbaeb7	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 21 / 21	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
PEDRO AGUSTIN ESTEBAN MUÑOZ	ADMINISTRADOR UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS CAMPUS DE TERUEL	19/01/2021 12:36:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	19/01/2021 13:28:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	19/01/2021 15:11:00	