

Carta de servicios de



CAMPUS DE TERUEL

Tabla de control de modificaciones:

<i>edición</i>	<i>modificación</i>	<i>fecha</i>

Tabla de control de firmas:

<i>Responsable Elaboración:</i>	<i>Revisado Comité Calidad:</i>	<i>Aprobado Gerente UZ</i>
<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Fecha:</i>
<i>Firma:</i>	<i>Firma:</i>	<i>Firma:</i>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha:	
		Página 2 de 22	

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 turolenses como para los estudiantes que nos visitan (provenientes de centros nacionales e internacionales), nuestro campus es una opción cada vez más atractiva.

A lo largo de las últimas décadas, se ha consolidado en un campus único que agrupa a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel, a la Escuela Universitaria de Enfermería (como centro adscrito a la Universidad de Zaragoza) y al Colegio Mayor Pablo Serrano. 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 y servicio de reprografía.

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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha:	
		Página 3 de 22	

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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 4 de 22	

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 estudios:

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.
- Curso de adaptación al 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 propio en Educación y Desarrollo Rural.
- Diploma de Especialización en Restauración Hostelera.

Escuela Politécnica de Teruel:

- Grado en Ingeniería Electrónica y Automática
- Grado en Informática

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito)

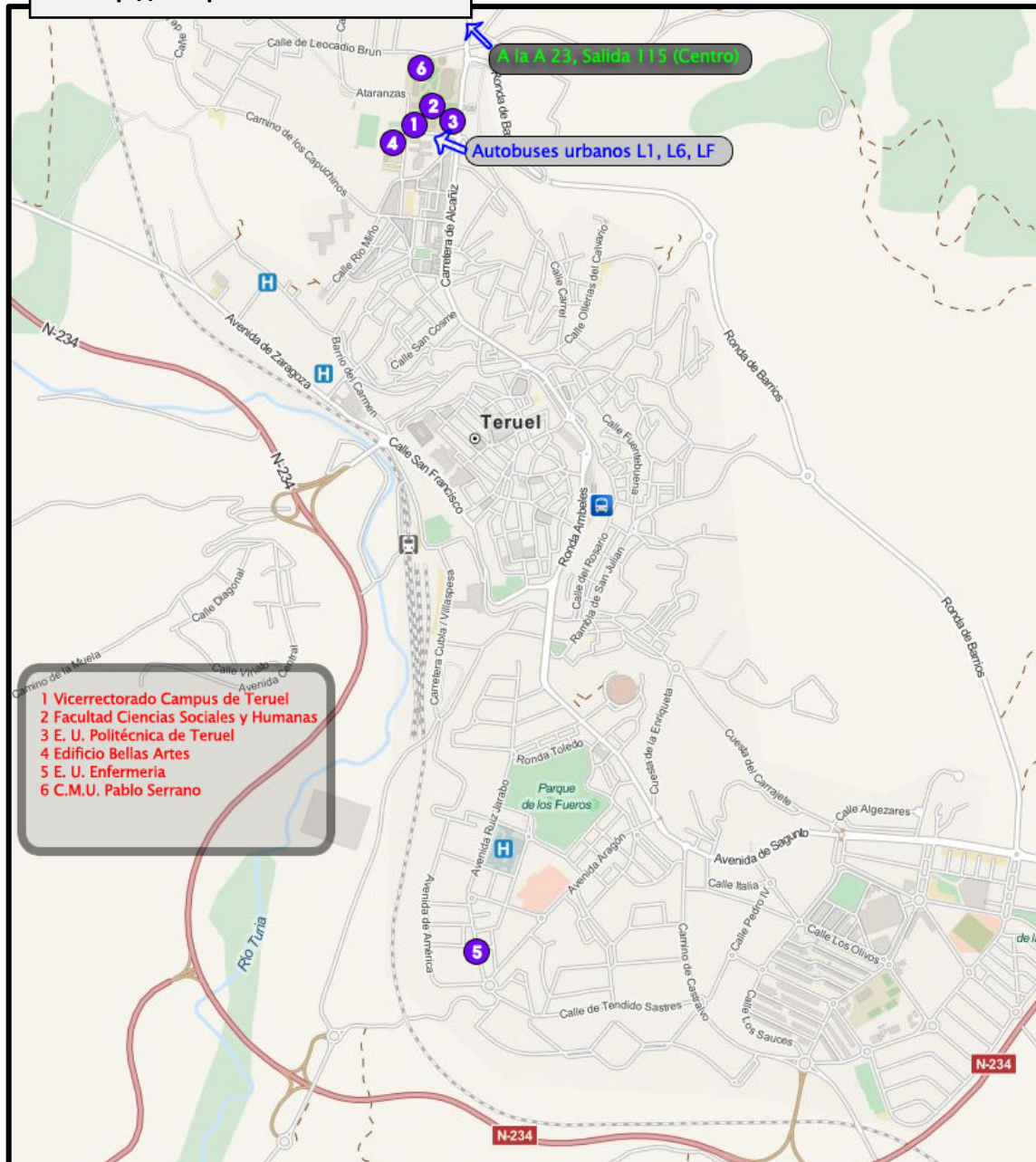
- Grado en Enfermería

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.



c) Información de contacto

DÓNDE ESTAMOS

Campus Universitario de Teruel
C/ Atarazana 2- 4- 6
Teruel 44003
<http://campusteruel.unizar.es>



- 1 Vicerrectorado Campus de Teruel
- 2 Facultad Ciencias Sociales y Humanas
- 3 E. U. Politécnica de Teruel
- 4 Edificio Bellas Artes
- 5 E. U. Enfermería
- 6 C.M.U. Pablo Serrano

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 6 de 22	

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

<http://www.estacionbus-teruel.com/>

C) En tren

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

D) Transporte urbano

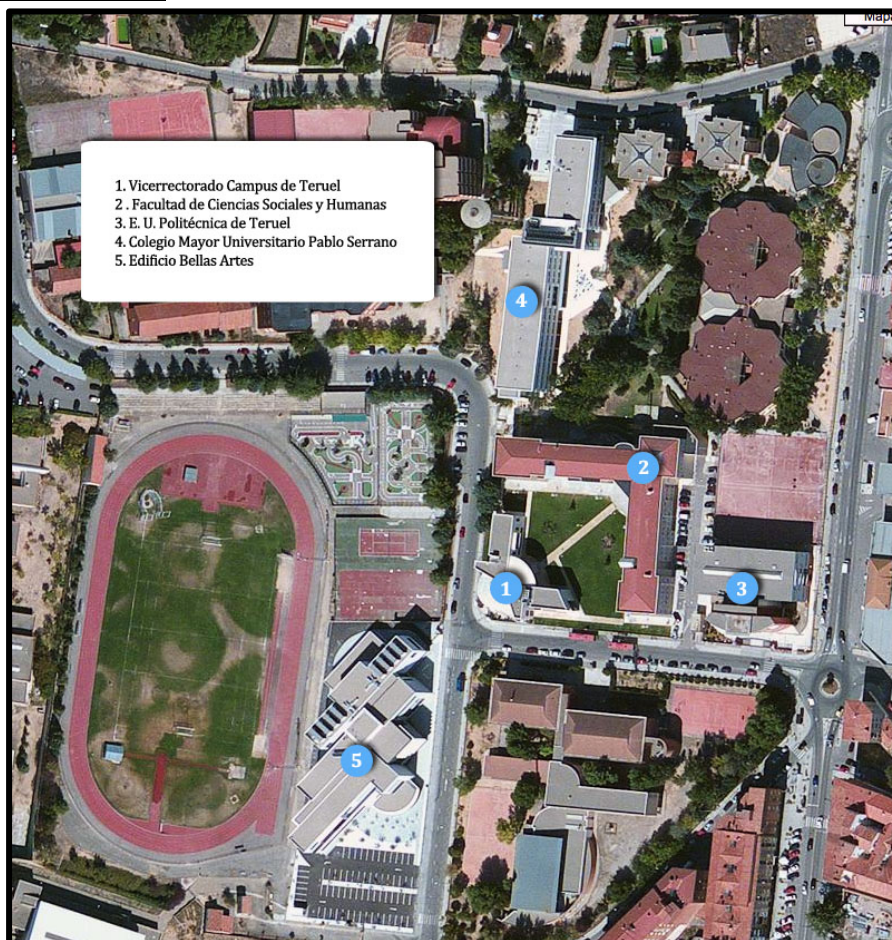
http://www.grupo-jimenez.com/urbanos_teruel.html



Línea 1: Fuenfresca – Ensanche – Centro – Viñas (Lunes a viernes)

Línea 6: Fuenfresca – Centro – Ensanche (Lunes a viernes)

Línea F: Sábados, Domingos y Festivos

PLANO DEL CAMPUS



	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha:	
		Página 7 de 22	

CONTACTO Y HORARIOS DE ATENCIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas
<http://fcs.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

Secretaría del Campus – Edificio del Campus
e-mail: secreter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 25// Fax: +34 978 61 87 07
 Horario de atención: de 9:00 a 14:00 horas

**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

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

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

Reprografía – Edificio Facultad
<http://teruel.unizar.es/reprografia.html>
e-mail: reproter@unizar.es
 Teléfono: +34 978 61 81 11
 Horario de atención:
 Mañanas de 9 a 10:30 y de 11 a 13:30 horas
 Tardes de 16 a 18:30 y de 19 a 20:30 horas

Servicio de Actividades Deportivas – Edificio

Vicerrectorado

<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)

<http://www.unizar.es/ice/uez/>

e-mail: @unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 57

Horario de atención: de 09:00 a 14:00 horas

Asesorías para la comunidad universitaria –

Edificio Vicerrectorado (1ª Planta)

<http://wzar.unizar.es/servicios/asesorias/teruel.htm>

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

SICUZ – Edificio Vicerrectorado (1ª Pta.)

<http://sicuz.unizar.es/>

Teléfono: +34 978 61 81 25

Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano

<http://cmpps.unizar.es/>

e-mail: cmuserra@unizar.es

Teléfono: +34 978 61 81 31

Fundación Universitaria Antonio Gargallo –

Universidad de Verano

<http://www.fantoniogargallo.org/>



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



	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 9 de 22	

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. Organización de grupos de clase.
8. Gestión del P.O.D. de los Centros del campus.
9. Tramitación y gestión de acuerdos del programa Erasmus+.
10. Tramitación y gestión de contratos de estudios de alumnos de los programas de movilidad Erasmus+ e Iberoamérica, tanto salientes, como entrantes.
11. Gestión de contratos de estudiantes del programa SICUE (salientes y entrantes).
12. Gestión de Trabajos Fin de Grado.
13. Tramitación y gestión de las solicitudes y recogida de Títulos y certificados académicos de las titulaciones del Campus.
14. Gestión económica de los presupuestos de los Centros y del Vicerrectorado del campus.
15. Gestión de compras, adquisición de bienes y servicios y atención a proveedores.
16. Gestión económica y administrativa de Estudios propios.
17. Gestión de inventario.
18. Gestión de tesis doctorales.
19. Gestión de plazas de profesores.
20. Gestión de Programas de innovación estratégica de titulaciones (PIET).
21. Registro Auxiliar, para la recepción y tramitación de la documentación dirigida a la Universidad de Zaragoza u otras Instituciones oficiales.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 10 de 22	

22. Gestión y coordinación del funcionamiento de los Centros y Vicerrectorado del campus y administración del personal de administración y servicios (PAS).

23. Asistencia a Comisiones del campus (Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones, Comisión Universitaria para el Campus de Teruel, de Prácticas, etc.).

24. Gestión de quejas y sugerencias de los Servicios.

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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 11 de 22	

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.
6. Plan de Formación e Inserción Profesional de Aragón.
7. Talleres.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 12 de 22	

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

- 1.** Preparar, montar y mantener las prácticas de docencia del laboratorio.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 13 de 22	

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 (<http://teruel.unizar.es/plotter.html>)
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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 14 de 22	

- 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

- A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- A recibir información administrativa general en los procedimientos que les afecten, y que se tramiten en el Centro, de manera presencial, telefónica, informática o telemática. La información específica se dará solo de forma presencial.
- A una información administrativa real y veraz.
- A conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
- A disponer de información actualizada sobre los servicios prestados y la reglamentación aplicable a través de la web.
- A que los datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- En general, a todos aquellos recogidos en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y en la legislación y normativa de aplicación en la Administración Pública.

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.
- 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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 15 de 22	



6.- Relación actualizada de las normas reguladoras

Normas de carácter general

- Ley Orgánica (LO) 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción según LO 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 5/2004, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza (UZ), aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario.
- LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que establece su Reglamento de Desarrollo.
- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Normas de carácter académico

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 412/2014 de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de grado.
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la UZ, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios oficiales de grado.
- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos de la UZ.
- Decreto del Gobierno de Aragón correspondiente al curso académico, por el que se establecen los precios públicos.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para estudiantes universitarios.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la UZ correspondiente por curso académico.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 16 de 22	

- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Calendario de académico para elaboración y cierre de actas.

Atención al usuario

- Real Decreto 2098/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

Normas de carácter económico



- Presupuesto de la UZ.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UZ, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las “Bases de ejecución del presupuesto”.
- Normas de gestión económica internas y circulares de Gerencia o Vicegerencia Económica y Financiera.
- Instrucciones del programa Universitas XXI.
- Decreto autonómico por el que se fijan los precios públicos de enseñanzas conducentes a la obtención de títulos oficiales en la Universidad de Zaragoza.
- Real Decreto Legislativo 3/2011. Texto refundido de la Ley del Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto – Ley 20/2012 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la compatibilidad.

Registro

- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la UZ, por el que se regula el registro general de la Universidad (BOUZ 24).

Gestión de Recursos Humanos

- Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público.
- Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.
- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del personal de administración y servicios.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 17 de 22	

Gestión de espacios

- Normas sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

Toda la normativa se podrá consultar en la página general de la Universidad de Zaragoza: www.unizar.es.

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 disposición encuestas de satisfacción, situadas en las dependencias de atención presencial, así como en la página Web, en las que podrán expresar el nivel de cumplimiento en los trámites realizados respecto a sus expectativas y la atención recibida.

Con los resultados de estas encuestas 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.
- 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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 18 de 22	

- 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 causas 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.

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.	ANUAL	Grado de satisfacción mínimo de 3 sobre 5 en las encuestas.	Mediante medición ítem 2 de la encuesta
			Atención amable y considerada.	ANUAL	Obtener una puntuación superior al 3, como mínimo en un 80% de las encuestas de satisfacción cumplimentadas	Mediante medición ítem 1 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.	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
			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 sobre 5 en las encuestas.	Mediante medición ítem 6 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

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha:	
		Página 20 de 22	

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 partícipe de los compromisos asumidos en la misma.

Además se hará pública de las siguientes maneras:

- En los tablones de anuncios.
- Mediante e-mail a los miembros de la comunidad universitaria.
- Mediante la Encuesta de satisfacción.
- Por el Buzón de sugerencias (tanto físico como online a través de la sede electrónica).
- 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 tablones 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.

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 0	
		Fecha:	
		Página 21 de 22	

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

Puede presentarse cualquier sugerencia o felicitación de las formas siguientes:

- Envío de fax al nº 978 61 87 07.
- Envío de e-mail a la dirección del servicio: calidadter@unizar.es.
- En el Registro auxiliar de la Secretaría del campus.
- En el Buzón de sugerencias tanto físico como en el online a través de la web.
- A través de la sede electrónica de la universidad: <https://sede.unizar.es>

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



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:
