




UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA

Carta de servicios

Tabla de control de modificaciones:

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: 13/02/201  Nieves Sierra Campo	Revisado Comité Calidad 16/02/2015  Celia Cañadas Blasco	Aprobado Gerente UZ 16/02/2015  Mª Isabel Luengo Gascón
--	--	--

CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

Dentro del Plan de Calidad de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza, el presente documento pretende ser una muestra del compromiso que la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca ha adquirido con la calidad en la prestación de servicios que demanda la comunidad universitaria, PAS, PDI y estudiantes, así como la sociedad en general. Al igual que una herramienta para comunicar a nuestros usuarios los servicios que prestamos y los compromisos que asumimos en su prestación.

QUIENES SOMOS

En 1993 con el nombramiento del primer Vicerrector para el Campus de Huesca se creó la Unidad Administrativa (inicialmente unida a la antigua Escuela Universitaria de Empresariales) para dar soporte administrativo de servicios al Campus de Huesca constituido, por aquel entonces, por 4 centros universitarios y un Colegio Mayor.

En 1999 la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca toma identidad propia ampliando los servicios que presta a la comunidad universitaria del Campus oscense.

En la Unidad Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado de Huesca se ubican los servicios comunes del campus de Huesca orientados a los distintos grupos de interés (PAS PDI, estudiantes universitarios, de bachiller, de la experiencia y al público en general). Actualmente esta unidad tiene las siguientes áreas:

- Área de Administración
- Área de Conserjería y distribución y reparto
- Área de Servicios:
- Actividades culturales y comunicación
- Actividades deportivas
- Instalaciones deportivas.
- Mantenimiento en el Campus
- SICUZ en el Campus

Estas áreas tienen la tarea de dar soporte administrativo, técnico y de asistencia a los miembros de la comunidad universitaria del Campus de Huesca

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

2.1. Misión

Dar soporte administrativo, técnico y de apoyo en el ámbito docente, investigador y de prestación de servicios universitarios en el Campus de Huesca mediante un sistema de gestión basado en la eficacia, eficiencia y en la mejora continua.

2.2. Visión:

A través de nuestra vocación de servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, conseguir una gestión de calidad dentro de un proceso de mejora continua, acercando los Servicios Centrales de la Universidad de Zaragoza al Campus de Huesca.

3. Datos identificativos de la Unidad

a) Vicerrectorado para el Campus de Huesca.

b) Responsable de la carta:

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Jefe de Sección Nieves Sierra Campo, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo constituido con el objeto de elaborar la presente carta de servicios.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a) Dirección postal

Ronda Misericordia, 5. 22001 Huesca

b) Teléfonos

Conserjería +34 974 23 93 85

Secretaría: +34 974 23 93 88

Secretaría Vicerrector: +34 974 23 93 83

Punto de acceso del Polideportivo "Río Isuela": +34 974 23 84 22

c) Correos electrónico

uahuesca@unizar.es
vrch@unizar.es

d) Página web

<http://huesca.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte



El Vicerrectorado está ubicado en un Campus peatonal. Muy próximo hay un aparcamiento municipal y las líneas C1, C2 y C3 de autobús urbano tienen parada en el Paseo Ramón y Cajal, a cinco minutos del Vicerrectorado. Carril bici y aparcamientos.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

El horario de atención al público es de 9 a 14 h., de lunes a viernes
 Apertura de instalaciones de 8h. a 21:30h. de lunes a viernes
 Medios de atención al público: de forma presencial, vía telefónica, por correo electrónico, sede electrónica.
 Lugar de atención al público: Vicerrectorado de Huesca

g) Plano de localización



 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS. CAMPUS DE HUESCA	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza 1542	<i>Edición: v.1</i>
			<i>Fecha: 16/02/2015</i>
			<i>Página 5 de 23</i>

5. Relación de los servicios prestados

Se detallan los servicios prestados por las áreas que forman la Unidad del Vicerrectorado

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Información y gestión administrativa relacionadas con la universidad en el ámbito administrativo, en el académico y en el de extensión universitaria

ACADÉMICO:

A. ACCESO:



- Pruebas de acceso a la Universidad: información, inscripción y tramitación de reclamaciones y segundas correcciones.
- Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45: información, inscripción y tramitación de reclamaciones.
- Traslados de expedientes: tramitación de la certificación académica oficial correspondiente a los estudiantes que hayan realizado la prueba de acceso en la Universidad de Zaragoza y vayan a trasladar sus expedientes para realizar estudios universitarios en otra Universidad.
- Información de admisión de estudiantes a enseñanzas universitarias de grado, master y postgrado.
- Atención y asesoramiento presencial, telefónico o escrito sobre aspectos concretos planteados por las personas interesadas o derivados de cuestiones técnicas de tramitación en los procesos de acceso, admisión, traslados, etc.

B. BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO: Información y tramitación de las siguientes convocatorias:

- Convocatoria de becas de carácter general del MECD: valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones del Campus de Huesca.
- Convocatoria de ayudas al estudio de la UZ: recepción de solicitudes del campus de Huesca y supervisión de la documentación, valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones.
- Becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca: difusión, gestión y tramitación de las convocatorias, recepción de las solicitudes, supervisión de la documentación y valoración de los expedientes. *Atención y asesoramiento presencial, telefónico o escrito sobre aspectos concretos planteados por las personas interesadas o derivados de cuestiones técnicas de tramitación de las becas en el Campus de Huesca.

ADMINISTRATIVO Y ECONÓMICO:

- Información general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza.

 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS. CAMPUS DE HUESCA	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza 1542	<i>Edición: v.1</i>
			<i>Fecha: 16/02/2015</i>
			<i>Página 6 de 23</i>

- Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- Copia electrónica del documento original en papel para su publicación en el e-TOUZ.
- Apoyo administrativo a las Comisiones de la Unidad del Vicerrectorado (Comisión universitaria, comisión de movilidad internacional, comisiones de selección de PAS en el Campus de Huesca, comisiones de valoración de las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado, comisiones mixtas de convenios, etc.).
- Apoyo administrativo en el Campus de Huesca a la escuela de doctorado (Tramitación de la documentación del secretario/a de tesis).
- Apoyo administrativo al servicio de alojamiento.
- Facturación a clientes de las instalaciones deportivas.
- Coordinación y apoyo administrativo a los servicios centrales de PAS y PDI
- Apoyo administrativo al SAD en el Campus de Huesca.
- Apoyo administrativo al área de culturales y comunicación del Campus de Huesca. (Inscripciones, certificados, etc.)
- Mantenimiento de la página WEB de la Unidad, en el ámbito de su competencia.
- Atención a los estudiantes de movilidad internacional (apoyo en la matrícula de cursos de español e información en general)

OTROS SERVICIOS:

- Centro de Lenguas Modernas: En el Campus de Huesca se imparte cursos generales de inglés, cursos intensivos y aquellos otros cursos demandados por la comunidad universitaria del Campus. En la secretaria del Vicerrectorado se realizan los siguientes tramites: Matrícula, certificados, elaboración de actas del Centro de Lenguas Modernas en el Campus de Huesca.
- Matriculas, actas, encuestas de la Universidad de la Experiencia en Huesca.
- Cursos de español para extranjeros
- Universa
- Apertura de la sala de estudio en periodos de exámenes.
- Apoyo al Defensor/a Universitario/a,
- Apoyo a la oficina de atención a la discapacidad OUAD
- Apoyo al programa Vive y Convive.

AREA DE CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO

CONSERJERÍA:

- Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.
- Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento
- Facilitar información del centro y de la Universidad a los usuarios.
- Apertura y cierre del centro.
- Tramitar la reserva de espacios
- Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

DISTRIBUCIÓN Y REPARTO:

- Recogida y Reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.
- Realización de compras y encargos a los centros universitarios del Campus de Huesca.

ÁREA DE SERVICIOS:

-ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN

GESTIÓN CULTURAL



- Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca: como cursos-talleres, aula de cine, conciertos, feria del libro, etc.
- Colaborar en la planificación de actividades culturales de los Centros del Campus de Huesca.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas de la Comunidad Universitaria del Campus de Huesca

COMUNICACIÓN E IMAGEN

- Elaboración y envío a los medios de comunicación de la información institucional y de la información producida por los PDI, PAS y estudiantes de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca
- Convocatoria de ruedas de prensa y presentaciones formales dirigidas a los medios de comunicación, y preparación de notas de prensa para acompañar dicha información.
- Coordinación de los aspectos informativos de la web de la unidad del Vicerrectorado de Huesca y actualización permanente de la información institucional.
- Dar presencia institucional del Campus de Huesca en redes sociales.
- Elaboración de noticias remitidas a iUnizar relativas al Campus de Huesca.

-ACTIVIDADES DEPORTIVAS

- Atención a los usuarios.
- Planificación, implementación y evaluación de la oferta de actividades deportivas para el campus de Huesca: actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones.
- Tarjetas de deporte (TD): diseño e implementación de las ventajas de la TD, tramitación de las TD: recogida de datos, cobro e impresión.
- Tramitación de las solicitudes de inscripción en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas, nieve y aventura: recogida de datos, cobro e impresión de resguardos de confirmación de inscripción.
- Tramitación de certificados de participación en actividades, competiciones, escuelas deportivas y cursos de formación.
- Gestión de competiciones deportivas universitarias: información, tramitación de inscripciones, diseño de calendarios, reuniones técnicas,

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS. CAMPUS DE HUESCA	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza	<i>Edición: v.1</i>
			<i>Fecha: 16/02/2015</i>
			<i>Página 8 de 23</i>

actualización de clasificaciones, comunicación de incidencias a comité de competición, tramitación de aplazamientos, altas y bajas, comunicación con federaciones deportivas.

- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas que, en materia de actividades y competiciones deportivas, presenten los centros o miembros de la comunidad universitaria.
- Desarrollo de eventos de carácter deportivo, formativo y solidario, con el objetivo de promocionar hábitos de vida saludables entre la población y de aproximación de la Universidad a la sociedad.

-INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Información general de la Universidad y particular del área.
- Control de acceso a las instalaciones.
- Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.
- Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.
- Mantenimiento del material deportivo inventariado.
- Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.
- Servicio de desfibrilador.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.

-MANTENIMIENTO DEL CAMPUS



Este servicio que se prestan desde la Unidad del Vicerrectorado nos remitimos a su carta de servicio. Los servicios principales que presta en el Campus son:

- Conservación de edificios y de su urbanización.
- Mantenimiento predictivo y correctivo de instalaciones de edificios y de su urbanización.

-INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

Nos remitimos a la carta de servicio del SICUZ. Los servicios principales que presta el personal del SICUZ destinados en Huesca pertenecen al área de ordenadores personales y ofrecen los siguientes servicios en el Campus:

- La Atención a usuario, apoyo en la instalación y utilización de ordenadores personales de la Universidad, tanto al PAS, como al PDI y al alumnado.
- Instalación y mantenimiento de Salas y Aulas Informáticas abiertas a toda la Comunidad Universitaria.
- Administración de equipos que permiten a los usuarios:
 - Imprimir a través de la red
 - Intercambiar información (datos y programas) a través de servidores

 Universidad Zaragoza 1542	CARTA DE SERVICIOS UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS. CAMPUS DE HUESCA	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza 1542	<i>Edición: v.1</i>
			<i>Fecha: 16/02/2015</i>
			<i>Página 9 de 23</i>

- Asesoramiento al usuario que cree conveniente solicitarlo

-UNIVERSA HUESCA. SERVICIO DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO

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

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

DERECHOS

(Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, apartándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto de Ordenamiento Jurídico.
- Formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.
- Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

(Estatutos de la Universidad de Zaragoza, Estatuto del Estudiante Universitario)

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar el a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)
- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.

- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan.

Este anexo se incluirá en la intranet y se actualizará de forma periódica.

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 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.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- 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.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.

Normas de carácter académico

a) Ordenación de las enseñanzas.

- 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 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

b) Acceso y admisión.

- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 558/2010, de 7 de mayo, que modifica el Real Decreto 1892/2008.

- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado.

c) Reconocimiento de créditos.

- Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003)
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- 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 en la UZ.

d) Matrícula.

- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.
- Decreto del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios.
- Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.

e) Títulos.

- Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre). (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. (De aplicación a las enseñanzas anteriores a la publicación de los R.D. 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción)
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).

- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

f) Homologación de estudios.

- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 4 de marzo).
- Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE de 19 de marzo).
- Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 15 de noviembre).
- Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 10 de junio).
- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 19 de mayo).

g) Actas.

- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- Calendario académico.

h) Otras normas.

- Real Decreto 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

- Acuerdo de 7 de febrero de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Oferta de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.
- Acuerdo de 7 de abril de 2011, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo Social, de 8 de julio de 2010, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza.

Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Normas de carácter económico

a) Normativa Estatal:

- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.

- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

b) Normativa propia de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del programa Universitas XXI.

Registro

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- 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 Universidad de Zaragoza, 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 (EBEP).
- • Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- • 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 PAS.

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.

Normativa y resoluciones deportivas

- Ley 4/1993, de 16 de marzo, del Deporte de Aragón. Publicado en BOA núm. 34 de 26 de Marzo de 1993 y BOE núm. 101 de 28 de Abril de 1993.
- RESOLUCIÓN de 15 de octubre de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se hace pública la Normativa General y el Régimen Disciplinario por la que se regirá el Campeonato de la Universidad de Zaragoza "Trofeo Rector".

- RESOLUCIÓN de 11 de septiembre de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se hace pública la Normativa General y el Régimen Disciplinario por la que se regirán los Torneos Sociales Universitarios.

Normas de Campus

- Acuerdo de 2 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se crea la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 10 de mayo de 2006 del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se modifica la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- Acuerdo de 29 de marzo de 2007, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se amplía la duración de las Comisiones Universitarias para los Campus de Huesca y Teruel.
- Resolución de 12 de julio de 2013 del Vicerrector para el campus de Huesca por la que se aprueba la modificación de la Normativa de uso del polideportivo Río Isuela e instalaciones exteriores.
- Normativa reguladora del alquiler de espacios deportivos del complejo polideportivo Río Isuela.

8. Formas de participación del usuario

Se habilitará a tal fin un buzón de sugerencias, también podrá dirigirse a la unidad por escrito, por correo electrónico, o a través de la página WEB de la Unidad.

Los usuarios tendrán a su disposición una encuesta de satisfacción situadas en los puntos de atención presencial, así como en la página WEB de la Unidad.

9. 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

Se relacionan por las Áreas que componen la Unidad del Vicerrectorado los Compromisos e indicadores de calidad asumidos.

servicio prestado	grupo/s de interes	compromiso	indicador	frecuencia de medición	estándar de calidad
ADMINISTRACIÓN: Información general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atención amable y profesional en la atención presencial y telefónica.	Número de quejas recibidas sobre la atención del personal	Mensual	Seguimiento
ADMINISTRACIÓN Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro.	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro.	Mensual	100%
ADMINISTRACIÓN Convocatoria de becas de carácter General del MECD: valoración de los expedientes y tramitación de alegaciones	Estudiantes	Tramitar al MECD antes del 30 de diciembre de cada año, las solicitudes	Número de solicitudes de becario no tramitado.	Enero	100%

servicio prestado	grupo/s de interes	compromiso	indicador	frecuencia de medición	estándar de calidad
ADMINISTRACIÓN Convocatoria de ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza: valoración de los expedientes y tramitación de alegaciones	Estudiantes	Tramitar a la Sección de Becas las solicitudes de beca en el plazo indicado.	Número de solicitudes de becario no tramitadas.	Anual	100,00%
CONSERJERÍA Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Garantizar la preparación de los espacios y equipamiento en condiciones de uso antes de cada actividad	Número de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento.	Mensual	100%
CONSERJERÍA Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas	Semanal Semanal	Seguimiento Seguimiento
CONSERJERÍA Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería	PAS PDI	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de 2 horas despues de la recepción	Número de días que excede en 2 horas	Diario	Seguimiento

servicio prestado	grupo/s de interes	compromiso	indicador	frecuencia de medición	estándar de calidad
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Elaborar una agenda cultural mensual (excepto el mes de agosto)	Número de meses que se ha realizado la agenda	Anual	100%
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN Elaboración de noticias remitidas a iUnizar relativas al Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Enviar al boletín iUnizar las noticias correspondientes al Campus de Huesca, los días laborables	Número de días laborables que se envía el boletín	Mensual	Seguimiento
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales, salvo que su resolución requiera de informe externo.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico resueltas en plazo.	Mensual	95%
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI	Entregar la tarjeta de deporte en un plazo máximo de dos días desde su solicitud	Porcentaje de tarjetas de deporte entregadas en plazo.	Mensual	95%

servicio prestado	grupo/s de interes	compromiso	indicador	frecuencia de medición	estándar de calidad
ACTIVIDADES DEPORTIVAS Información y atención al usuario	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar la inscripción presencial en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones en un único acto administrativo si el pago es con tarjeta de crédito o débito.	Porcentaje de inscripciones presenciales realizadas en más de un acto administrativo que sean imputables al SAD.	Cuatrimestral	90%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Gestión de reservas de las instalaciones deportivas	Estudiantes PDI	Publicar las reservas docentes de las instalaciones antes del primer y segundo cuatrimestre	Publicación en plazo	cuatrimestral	100,00%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Gestión de reservas de las instalaciones deportivas	Usuarios externos	Publicar la programación de las reservas de uso externo continuado con antelación al 20 de agosto de cada año.	Publicación en plazo	Anual	100,00%
INSTALACIONES DEPORTIVAS Préstamo de material deportivo docente	Estudiantes PDI	Preparar el material docente, solicitado en tiempo y forma, con antelación al inicio de la clase	Preparado al inicio de la clase	Diario	98,00%

servicio prestado	grupo/s de interes	compromiso	indicador	frecuencia de medición	estándar de calidad
INSTALACIONES DEPORTIVAS Recepción y tramitación de la incidencias en la instalación y su equipamiento.	Estudiantes PAS/PDI/Usuarios externos	Seguimiento semanal de los partes de mantenimiento	Número de partes de mantenimiento tramitados. Número de revisiones efectuadas	Semanal Semanal	Seguimiento Seguimiento

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- a) Publicación en la Web del Vicerrectorado
- b) Comunicaciones por correo electrónico.

2. Comunicación externa

- a) Folletos publicitarios
- b) Web

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

Si por causas ajenas se incumpliera alguno de los compromisos la Unidad adoptará a la mayor brevedad posible las acciones necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

Cuando los incumplimientos de los compromisos afecten a usuarios identificados se les comunicará directamente las medidas de subsanación adoptadas.

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

La forma de presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones se podrán hacer a través de la sede de la administración electrónica de la Universidad (<https://sede.unizar.es>), por los registros general o auxiliares de la Universidad.

Igualmente las sugerencias podrán ser depositadas en los buzones habilitados para tal fin.

Las quejas y reclamaciones se contestarán individualmente en el plazo de quince días.