



Carta de Servicios de la UNIDAD ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	16/02/2015
V 2.0	Revisión y adecuación al modelo PRE 01_2_1 y al Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios 2020-2024	11/02/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado del Campus Huesca	Inspección General de Servicios	Gerencia
Nieves Sierra Campos Jefa de Sección de la Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado del Campus Huesca	Isabel Luengo Gascón Directora de la Inspección General de Servicios	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00



3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

En el marco de la Política de Calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza dentro del Plan General de Gestión y Mejora de la calidad de los servicios, 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 Relaciones internacionales en el Campus
- 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.

2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la Unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Calidad en la gestión
- Respeto a las personas

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00





- Transparencia
- Orientación al usuario/a
- La unidad manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.
- La unidad cuenta entre sus objetivos el cumplimiento de los siguientes de objetivos de desarrollo sostenible: en particular con el *objetivo nº 1 fin de la pobreza* colaborando en las campañas la campaña de juguetes en Navidad. Con el *objetivo nº3 de salud y bienestar* colaborando y participando con el SAD. Con el *objetivo nº4 por una educación de calidad*. Con el *objetivo 5 Igualdad de género* participando en las campañas realizadas al respecto. Con el *objetivo 10 por la reducción de las desigualdades*. Con el *objetivo 11 ciudades y comunidades sostenibles* con el fomento de la movilidad sostenible. Con el *objetivo 12 por un consumo responsable* optimización del consumo de materiales, adoptando las medidas de ahorro energético. Con el *objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas* colaborando con el Seminario de Investigación para la Paz.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa: Unidad administrativa y de servicios del 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 de la Unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca Nieves Sierra Campo, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración de la Comisión de Calidad de los Servicios constituida en la Unidad administrativa y de servicios del Campus de Huesca.

La Comisión de Calidad de los Servicios está constituida por:

- Andreu Iglesias, Arturo, Técnico en instalaciones deportivas
- Arilla Esteban, M^a Carmen, Encargada de conserjería
- Casterad Más, Juan Carlos, Técnico superior de educación física
- Naval Mairal, M^a Carmen, Secretaria de órganos unipersonales
- Puyalto Lanau,Manuela, Técnico de relaciones internacionales
- Rodríguez Bielsa, Juan, Técnico en gestión cultural, comunicación e imagen
- Ubieto Sambonete, Elena, Jefe de negociado

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Ronda Misericordia, 5. 22001 Huesca

b) Teléfonos

Conserjería +34 974239385
 Secretaría: +34 974239388
 Secretaría Vicerrector: +34 974239383
 Relaciones Internacionales: +34 974292535
 Actividades culturales, comunicación e imagen: +34 974292545
 Actividades deportivas: +34 974239387
 Punto de acceso del Polideportivo "Río Isuela": +34 974238422

c) Correos electrónicos

Vicerrector/a: vrch@unizar.es
 Unidad administrativa y de servicios: uahuesca@unizar.es
 Secretaría del Vicerrectorado de Huesca: secrevrc@unizar.es
 Movilidad internacional en el Campus de Huesca: mobilityhuesca@unizar.es
 Cultura, imagen y comunicación: Cultura.Comunicacion.Huesca@unizar.es
 Actividades deportivas: deporthu@unizar.es
 Instalaciones deportivas: pabellon@unizar.es

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
 Directora Inspeccion General de Servicios
 Gerente

11/02/2021 12:23:00
 11/02/2021 12:26:00
 11/02/2021 13:29:00



3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

d) Página web

<http://campushuesca.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

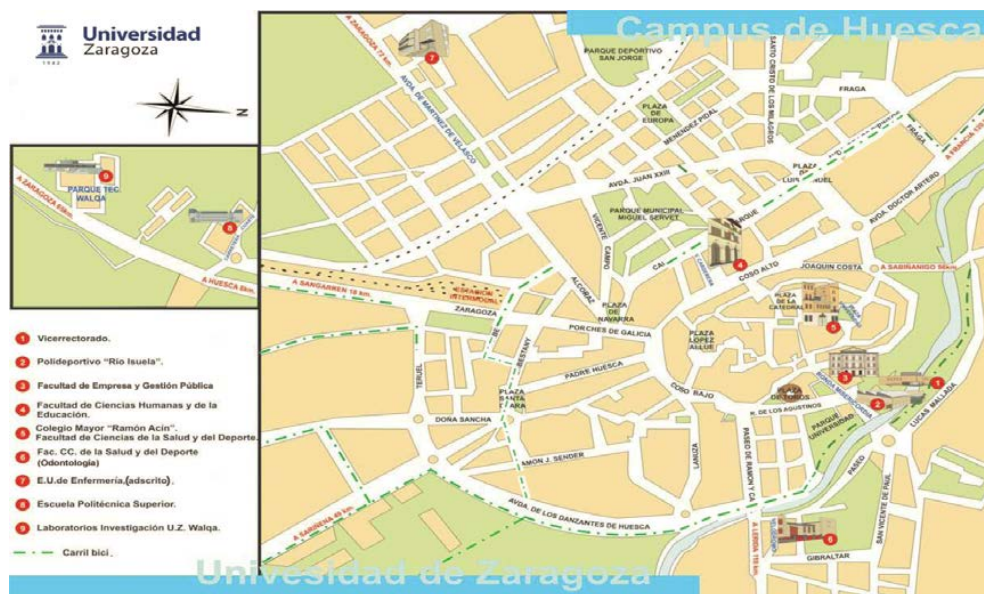
El horario de atención al público es de 9 a 14 h., de lunes a viernes

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



5. Relación de los servicios prestados

1) INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y/o telemática.
- Información de carácter general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza, de actividades deportivas, actividades culturales, mediante correo electrónico, tabloneros de anuncios, página web del Campus de Huesca y página web de deportes, herramientas de redes sociales, boletines universitarios, medios de comunicación.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso del campus de Huesca, participando en las jornadas de bienvenida de los distintos centros del Campus y organizando la jornada de bienvenida para los estudiantes internacionales en el Campus de Huesca.
- Mantenimiento y actualización de listas electrónicas utilizadas como herramienta de información para todo el Campus

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Firmado electrónicamente por

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON
 ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
 Directora Inspección General de Servicios
 Gerente

Página: 4 / 16

Fecha

11/02/2021 12:23:00
 11/02/2021 12:26:00
 11/02/2021 13:29:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>





- Publicación en la página web del campus información actualizada relativa a actividades deportivas, culturales, información relativa al Centro de lenguas modernas en Huesca, becas de apoyo en la unidad, etc.

2) REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.

Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.

3) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

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.

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.

C) MOVILIDAD INTERNACIONAL

- Difundir la Información recibida de la Sección de RRII sobre los diferentes programas internacionales de movilidad y cooperación.
- Tramitar para la movilidad internacional de estudiantes de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca en colaboración con los centros de este Campus:
 - La convocatoria de movilidad Erasmus+ con fines de estudios.
 - Las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes: Iberoamérica, NAAO.
- Tramitar para la movilidad internacional de estudiantes Entrantes/Incoming en el Campus de Huesca, en colaboración con los centros del Campus:
 - La convocatoria de movilidad Erasmus+ con fines de estudios.
 - Las convocatorias de ayudas de programas internacionales de movilidad de estudiantes: Iberoamérica, NAAO.
- Atención a los estudiantes y profesorado de movilidad internacional en el Campus de Huesca (apoyo en la matrícula de cursos de español e información en general, apoyo búsqueda alojamiento, apoyo trámites extranjería, acto de bienvenida de estudiantes internacionales).
- Asistencia administrativa a los coordinadores de programas internacionales.
- Gestión logística y administrativa de proyectos transfronterizos del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación, siguiendo las indicaciones de la Sección de RRII.



3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	



4) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

- Copia electrónica del documento original en papel para su publicación en el e-TOUZ.
- Gestión de cita previa a través de Heraldo
- Gestión de credenciales administrativas a través de Heraldo
- 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).
- 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.)

5) SERVICIOS RELACIONADOS CON OTRAS UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD QUE SE PRESTAN DESDE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DEL CAMPUS DE HUESCA

- Centro de Lenguas Modernas: En el Campus de Huesca se imparte cursos generales de inglés e italiano, cursos intensivos y aquellos otros cursos demandados por la comunidad universitaria del Campus. En la secretaría del Vicerrectorado se realizan los siguientes trámites: Matrícula, certificados.
- Matriculas, actas, encuestas de la Universidad de la Experiencia en Huesca.
- Apoyo y colaboración con el servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera en los exámenes CCSE y DELE convocados por el Instituto Cervantes.
- Cursos de español para extranjeros
- Universa Huesca: 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.
- Apoyo al Defensor/a Universitario/a,
- Apoyo a la oficina de atención a la discapacidad OUAD

6) SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA

CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO

- Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.
- Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento
- Apertura y cierre del centro.
- Tramitar la reserva de espacios
- 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.

INSTALACIONES DEPORTIVAS

- Control de acceso a las instalaciones.
- Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.
- Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.
- Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.
- Servicio de desfibrilador.

MANTENIMIENTO DEL CAMPUS

Este servicio que se presta 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.



3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	



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 al 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
- Asesoramiento al usuario

7) SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN

GESTIÓN CULTURAL

- Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.
- Organizar actividades culturales impulsadas desde el Vicerrectorado del Campus (como cursos-talleres, aula de cine, conciertos, feria del libro, etc.).
- Colaborar en la planificación y difusión de actividades culturales de los Centros del Campus de Huesca.
- Colaborar en la planificación y difusión de actividades culturales de otras estructuras de la Universidad de Zaragoza realizadas en el Alto Aragón.
- Recoger, estudiar y valorar las iniciativas de la Comunidad Universitaria del Campus de Huesca

COMUNICACIÓN E IMAGEN

- Elaboración regular de notas informativas sobre la actualidad del Campus de Huesca dirigidas a medios de comunicación, boletines universitarios y página web (información institucional de la Universidad de Zaragoza en el Campus de Huesca, sus centros y estructuras, y otras informaciones que genera la comunidad universitaria oscense).
- Elaboración de notas informativas sobre la actualidad que genera la Universidad de Zaragoza en distintos puntos del Alto Aragón.
- 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.
- Mantener la relación del Campus de Huesca con los medios de comunicación, facilitando información, contenidos, contactos, etc.
- 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, actualización de clasificaciones, comunicación de incidencias a comité de competición, tramitación de aplazamientos, altas y bajas, comunicación con federaciones deportivas.

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00





- 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.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

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

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

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

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 8 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00





- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Decreto de 8 de septiembre de 1954 por el que se aprueba el Reglamento de Disciplina Académica de los Centros oficiales de Enseñanza Superior y de Enseñanza Técnica, dependientes del Ministerio de Educación Nacional.
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA nº8, de 19 de enero)

NORMAS DE GESTIÓN ECONÓMICA

- Normas de Gestión Económica de la UZ (mayo 2007)
- Consulte toda la normativa completa y actualizada en la siguiente dirección:
<http://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a recursos humanos en la página web de RR HH de la Universidad de Zaragoza:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>

NORMATIVA ACADÉMICA

- Consulte la normativa completa y actualizada relativa a los asuntos académicos de la Universidad de Zaragoza : <https://www.unizar.es/estudiantes>

NORMATIVA Y RESOLUCIONES DEPORTIVAS

- Ley 16/2018, de 4 de diciembre, del Deporte de Aragón. Publicado en BOA núm. 24 de de 28 de enero de 2019

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.
- Normativa reguladora del alquiler de espacios deportivos del complejo polideportivo Río Isuela. https://campushuesca.unizar.es/sites/campushuesca.unizar.es/files/users/jcastera/normativa_sobre_alquiler_de_espacios_deportivos_.pdf

8. Formas de participación del usuario

La comunidad universitaria en el Campus de Huesca y/o el usuario externo puede participar dando su opinión mediante:

- La sede electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://sede.unizar.es>
- Correo electrónico
- Teléfono
- De forma presencial
- Redes sociales (Facebook, twitter)

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00





El procedimiento de quejas y sugerencias de carácter general de la Universidad de Zaragoza (resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), se realiza a través de los siguientes medios:

- Administración electrónica: Sugerencias, quejas y felicitaciones:
<https://ae.unizar.es/?app=qys>
- Formulario disponible en le web del Centro de información universitaria (CIU):
<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>
- Correo electrónico (ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta)

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

1. Compromisos de calidad asumidos

- Atención amable y profesional.
- Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.
- Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas.
- Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro.
- Aceptar la solicitud de cita previa en el día.
- Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad.
- Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de dos horas después de la recepción.
- Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.
- Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.
- Elaboración y envío de notas informativas de una media mínima de 2 notas semanales.
- Elaborar la agenda cultural mensual del Campus de Huesca once meses al año.
- Tener disponible la tarjeta de deporte para su recogida en un plazo máximo de 2 días laborables desde la notificación de su tramitación.
- Realizar la inscripción presencial de las solicitudes en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones en un acto único administrativo si el pago es con tarjeta de crédito/débito.
- En relación a las actividades deportivas, dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales.

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES SIERRA CAMPO
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

11/02/2021 12:23:00
11/02/2021 12:26:00
11/02/2021 13:29:00





3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

	CARTA DE SERVICIOS	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Versión: 2.0 Fecha: 11/02/2021 Página 11 de 16

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO						
Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica y/o telemática.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Atención amable y profesional	Número de quejas recibidas sobre la atención del personal	Mensual	Menos de dos quejas al mes	Jefa de la unidad Administrativa y de servicios del Campus de Huesca
Mantenimiento y actualización de listas electrónicas utilizadas como herramienta de información para todo el Campus	Estudiantes PAS PDI	Dar respuesta a las solicitudes recibidas, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo	Porcentaje de solicitudes atendidas	Mensual	99%	Secretaría de órganos unipersonales
Mantenimiento y actualización de la página web del Campus	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas	Fecha de la última actualización no superior a un año	Anual	Al menos una revisión/actualización anual	Jefe de negociado de la secretaría del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca. Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca. Técnico de relaciones internacionales del Vicerrectorado de Huesca.

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	




3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/02/2021	
		Página 12 de 16	



REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA			
Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.	Estudiantes PAS PDI	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a sus asientos en registro 100%
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA			
MOVILIDAD INTERNACIONAL			
Difundir la Información recibida de la Sección de RRII sobre los diferentes programas internacionales de movilidad y cooperación.	Estudiantes Coordinadores	Difundir la información recibida en un plazo máximo de 1 día laborable.	Porcentaje de difusiones realizadas en el plazo indicado 90%
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA			
Gestión de cita previa a través de Heraldó	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Gestión de la solicitud en el día	Porcentaje de citas gestionadas en el día. 100%

CSV: 3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	




3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.0	
		Fecha: 11/02/2021	
		Página 13 de 16	

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA						
CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO						
Garantizar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	Número de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento	Semanal	0	Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca. Personal de conserjería del Vicerrectorado de Huesca
Recogida y distribución del correo, paquetería y mensajería.	Centros del Campus de Huesca PAS PDI	Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.	Número de días que excede en 3 horas	Mensual	Menos de 2 días/mes	Encargada de conserjería del Vicerrectorado de Huesca Oficiales de distribución y reparto del Vicerrectorado de Huesca.
INSTALACIONES DEPORTIVAS						
Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.	Estudiantes PDI	Tener preparado el material docente con 10 minutos de antelación al inicio de la clase	Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma	Diario	98%	Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca Oficiales de instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca
Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.	Usuarios externos	Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto	Publicar en plazo	Anual	100%	Técnico en instalaciones deportivas del Vicerrectorado de Huesca

CSV: 3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	




3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640>

	CARTA DE SERVICIOS		
		Versión: 2.0	
		Fecha: 11/02/2021	
		Página 14 de 16	




SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS, CULTURALES, IMAGEN Y COMUNICACIÓN EN EL CAMPUS DE HUESCA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA					
ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN					
Elaboración y envío regular de notas informativas sobre la actualidad del Campus de Huesca dirigidas a medios de comunicación, boletines universitarios y página web	Estudiantes PAS PDI Centros y servicios universitarios Usuarios externos	Elaboración y envío de notas informativas de un media mínima de 2 notas semanales	Media de notas informativas semanales	Anual	105 notas informativas al año
Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año.	Número de agendas mensuales elaboradas anualmente	Anual	11 agendas/año
ACTIVIDADES DEPORTIVAS					
Realización de las tarjetas de deporte (TD)	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos vinculados a entidades con convenio en vigor con la UZ	Tener disponible la TD para su recogida en un plazo máximo de 2 días laborales desde la notificación de su tramitación.	Porcentaje de Tarjetas de Deporte disponibles para su recogida en un plazo de 2 días laborales desde la notificación de su tramitación	Mensual	95%
Tramitación de las solicitudes de inscripción en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar la inscripción presencial en un acto único administrativa si el pago es con tarjeta de crédito/ débito	Porcentaje de inscripciones presenciales realizadas en un acto administrativo si el pago se realiza con tarjeta de crédito/débito	Cuatrimestral	95%
					Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca.
					Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación del Vicerrectorado de Huesca.
					Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca.
					Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca.

CSV: 3c49de04eaaad0173fbc44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	




3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

	CARTA DE SERVICIOS		
		Versión: 2.0	Vicerrectorado para el Campus de Huesca
		Fecha: 11/02/2021 Página 15 de 16	Universidad Zaragoza

Información y atención personalizada a los usuarios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Dar respuesta a las consultas formuladas a través de correo electrónico, en un plazo máximo de 2 días laborales.	Porcentaje de consultas formuladas a través de correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 2 días laborales.	Mensual	95%	Técnico en actividades deportivas del Vicerrectorado de Huesca.
---	--	--	---	---------	-----	---

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 15 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca Directora Inspeccion General de Servicios Gerente	11/02/2021 12:23:00 11/02/2021 12:26:00 11/02/2021 13:29:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Una vez aprobada y publicada la carta de servicios de la Unidad administrativa y de servicios del Vicerrectorado de Huesca, procederá a la comunicación de la misma:

1. Comunicación interna

- Envió por correo electrónico a todo el personal que compone la Unidad
- Publicación de la carta en la página web del Campus

2. Comunicación externa

El canal de comunicación utilizado para garantizar la difusión y accesibilidad a la carta de servicios de la unidad será la publicación de la carta en la página web de la unidad y de unizar.

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

Se establece el siguiente procedimiento de valoración y respuesta a las reclamaciones y sugerencias recibidas y/o detectadas por incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios:

- Estudio de la incidencia a partir del informe emitido por el responsable del área
- Respuesta al interesado/a, en el plazo de 7 días laborables, desde la detección del incumplimiento o la recepción de la reclamación o sugerencia.
- Establecimiento de medidas de mejora y seguimiento de dichas medidas.
- En el caso de un incumplimiento reiterado de algún compromiso de calidad, la Comisión de Calidad de los Servicios de esta unidad encargada de la elaboración de esta carta de servicios valorará las causas, pudiendo plantear su viabilidad y definición del compromiso.

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


El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).
- Correo electrónico institucionales (ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta). La Unidad de Administrativa y de Servicios del Vicerrectorado de Huesca dará respuesta a las quejas y sugerencias presentadas por este medio en un plazo de diez días hábiles salvo que se precise de informe externo.



3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640>

CSV: 3c49de04eaaad0173fbcd44c38b3f640	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES SIERRA CAMPO	Jefa sección UAS Vicerrectorado Huesca	11/02/2021 12:23:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	11/02/2021 12:26:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/02/2021 13:29:00	