



Carta de Servicios de Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 03/05/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 16/02/2015

Edición	Modificación	Fecha
V 2.2	Incorporación a aplicación JUNO	19/02/2024
V 2.3	Revisión de la relación de servicios prestados, redefinición de compromisos de calidad	03/05/2024

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, PTGAS, 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
 - Medios audiovisuales

Estas áreas tienen la tarea de dar soporte administrativo, técnico y de asistencia a los miembros de la comunidad universitaria del Campus de Huesca, así como atender a los usuarios externos que requieran de nuestros servicios.

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

2.1. Misión/Propósito

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.

Así mismo, atender a sus usuarios de manera que les faciliten todas las gestiones que tengan que realizar en cualquier servicio del campus.

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. Con el compromiso de la mejora continua, la adecuada atención y orientación al usuario, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Calidad en la gestión
- Respeto a las personas
- 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 nº 5 Igualdad de género participando en las campañas realizadas al respecto. Con el objetivo nº 10 por la reducción de las desigualdades. Con el objetivo nº 11 ciudades y comunidades sostenibles con el fomento de la movilidad sostenible. Con el objetivo nº 12 por un consumo responsable optimización del consumo de materiales, adoptando las medidas de ahorro energético. Con el objetivo nº 16 Paz, justicia e instituciones sólidas participando en el Seminario de Investigación para la Paz. Con el objetivo nº 17 Alianzas para lograr los objetivos colaborando con diferentes Administraciones Públicas.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

María Nieves Sierra Campo, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca



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

Medios audiovisuales: +34 974292673 y 974 292580

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

Medios audiovisuales: mavch@unizar.es

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

Vicerrectorado del Campus de Huesca

Ubicación siguez: <https://siguez.unizar.es/?room=CHU.1204.00.010>

Apertura de instalaciones de 8 a 21:30 h., de lunes a viernes.

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

Medios de atención al público: de forma presencial, vía telefónica, por correo electrónico y a través de la sede electrónica.

Pabellón polideportivo "Río Isuela"

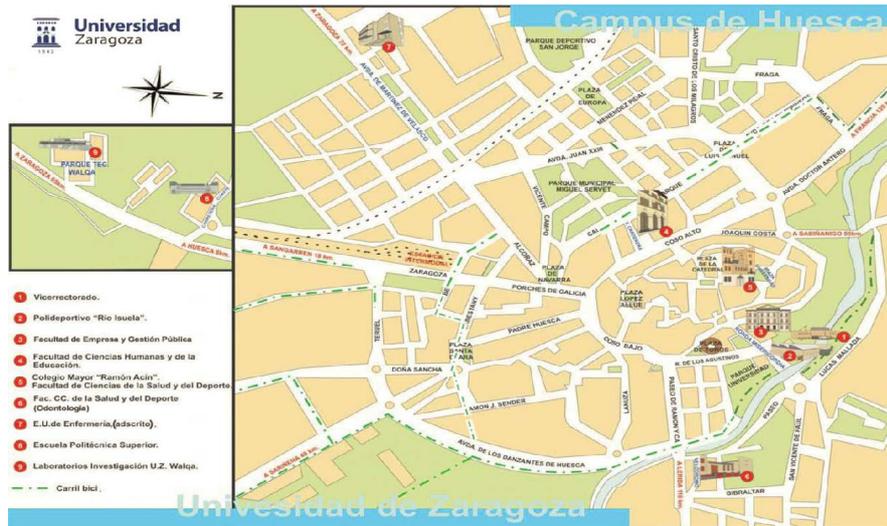


Ubicación siguez: <https://siguez.unizar.es/?room=CHU.1203.00.010>

Apertura de instalaciones de 8 a 21:30 h., de lunes a viernes.

g) Mapa de localización

Ubicación sistema SIGUEZ: <https://siguez.unizar.es/?room=CHU.1204.00.030>



5. Relación de los servicios prestados

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- s001 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y/o telemática, resolviendo las cuestiones planteadas y orientándolos sobre dónde pueden atenderlos, en caso de no ser competencia de nuestra unidad.
- s002 Fomento de la Administración Electrónica, orientando y sirviendo de apoyo a las diferentes personas que acudan a nuestro servicio sobre la realización de los procesos y resolviendo las dudas planteadas al respecto.
- s003 Información de carácter general relativa a los estudios universitarios y servicios de la Universidad de Zaragoza, de actividades deportivas, actividades culturales, mediante correo electrónico, tablones 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.
- s004 Mantenimiento y actualización de listas de distribución utilizadas como herramienta de información para todo el Campus de Huesca.
- s005 Publicación en la página web del campus de la información actualizada relativa a actividades deportivas, culturales, información relativa al Centro de lenguas modernas en Huesca, becas de apoyo en la unidad, etc.

REGISTRO AUXILIAR DEL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

- s006 Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.
- s007 Asistencia a interesados/as en el uso del registro electrónico a la UZ.



SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA

- s008 ACCESO: Pruebas de acceso a la Universidad (EVAU): información, inscripción y tramitación de reclamaciones y segundas correcciones. Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25, 40 y 45 años: información, inscripción y tramitación de reclamaciones.
- s009 ACCESO: Información de admisión de estudiantes a enseñanzas universitarias de grado, máster y postgrado.
- s010 BECAS Y AYUDAS AL ESTUDIO: Información y tramitación de la convocatoria de becas de carácter general del MEFP, de las ayudas al estudio de la UZ y de las becas de apoyo en tareas de gestión y servicios del Vicerrectorado del Campus de Huesca: recepción de solicitudes del campus de Huesca y supervisión de la documentación, valoración de los expedientes y tramitación de las alegaciones. 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.
- s011 MOVILIDAD INTERNACIONAL: Difundir la Información recibida de la Sección de RRII sobre los diferentes programas internacionales de movilidad y cooperación. 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).
- s012 MOVILIDAD INTERNACIONAL: 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.
- s013 MOVILIDAD INTERNACIONAL: 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.

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ECONÓMICA

- s014 Copia electrónica del documento original en papel para su publicación en el e-TOUZ.
- s015 Gestión de credenciales administrativas a través de Herald.
- s016 TUI: recepción, validación y entrega de las tarjetas universitarias al PDI y PTGAS del Campus de Huesca.
- s017 Apoyo administrativo a las Comisiones de la Unidad del Vicerrectorado (Comisión universitaria, comisión de movilidad internacional, comisiones de selección de PTGAS 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.).
- s018 Apoyo administrativo en el Campus de Huesca a la escuela de doctorado (tramitación de la documentación del secretario/a de tesis).
- s019 Coordinación y apoyo administrativo a los servicios centrales de PTGAS y PDI. Apoyo administrativo al SAD en el Campus de Huesca y al área de actividades culturales y comunicación del Campus de Huesca (inscripciones, certificados, etc.).

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

- s020 Centro de Lenguas Modernas: En el Campus de Huesca se imparten cursos generales



anuales de inglés en varios niveles; en la Secretaría del Vicerrectorado se realizan todos los trámites relacionados con el proceso de matrícula de los alumnos: información previa, apoyo en la realización de la automatrícula por internet, modificaciones y anulaciones de matrícula y otros trámites relacionados con ella.

- s021 Universidad de la Experiencia: Información y apoyo en la preinscripción y matrícula, así como en cualquier trámite de consulta telefónica y presencial en coordinación con la Dirección y sede de la UEZ.
- s022 Apoyo y colaboración con el servicio de Cursos de Español como Lengua Extranjera en los exámenes CCSE y DELE convocados por el Instituto Cervantes.
- s023 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.
- s024 Apoyo al Defensor/a Universitario/a, a la Oficina de Atención a la Discapacidad (OUAD) y al Observatorio de Igualdad de Género.

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

- s025 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Apertura y cierre del centro. Facilitar el acceso y uso de espacios, instalaciones e infraestructuras.
- s026 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Tramitar la reserva de espacios. Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento.
- s027 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: : Recogida y reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.
- s028 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Realización de compras y encargos a los centros universitarios del Campus de Huesca.
- s029 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Control de acceso a las instalaciones.
- s030 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.
- s031 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.
- s032 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Recepción y tramitación de las incidencias en la instalación y su equipamiento.
- s033 MANTENIMIENTO DEL CAMPUS: Este servicio, que se presta desde la Unidad del Vicerrectorado, tiene su carta de servicios y nos remitimos a ella (https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/cs_GTQ). 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.
- s034 INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES: Nos remitimos a la carta de servicios del SICUZ (https://juno.unizar.es/juno/cartas-servicios/cs_ACA). Los servicios principales que presta el personal del SICUZ destinado en Huesca pertenecen al área de ordenadores personales y son los siguientes para el Campus de Huesca: La atención al usuario, el apoyo en la instalación y utilización de ordenadores personales de la Universidad, tanto al PTGAS, como al PDI y al alumnado; La instalación y mantenimiento de salas y aulas de informática abiertas a toda la comunidad universitaria; La administración de equipos que permiten a los usuarios imprimir a través de la red; El intercambio de información (datos y programas) a través de los servidores y el asesoramiento al usuario.
- s035 MEDIOS AUDIOVISUALES: El área de medios audiovisuales en el Vicerrectorado de Huesca atiende a la Escuela Politécnica Superior, a la Facultad de Empresa y Gestión Pública y a la Unidad administrativa del Vicerrectorado de Huesca. Los servicios principales que presta a estas unidades son: Asistencia técnica de medios audiovisuales a usuarios; Producción de programas audiovisuales: asistencia y asesoramiento general; Realización de tareas de edición y



montaje; Instalación de equipos audiovisuales y asesoramiento y colaboración técnica relativos a la aplicación técnica de los medios audiovisuales para la investigación y la docencia.

- s036 MEDIOS AUDIOVISUALES Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.
- s037 MEDIOS AUDIOVISUALES: Taller recordatorio sobre la instalación y el manejo de los equipos audiovisuales para el personal de Conserjería.

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

- s038 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: GESTIÓN CULTURAL: Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.
- s039 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: GESTIÓN CULTURAL: 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 y 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.
- s040 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: COMUNICACIÓN E IMAGEN: Coordinación de los aspectos informativos de la web de la unidad del Vicerrectorado de Huesca y actualización permanente de la información institucional con la elaboración regular de notas informativas dirigidas a los medios de comunicación y boletines universitarios (iUnizar) sobre la actualidad del Campus de Huesca y de la Universidad de Zaragoza; Convocatorias de ruedas de prensa, presentaciones formales dirigidas a los medios de comunicación y preparación de notas de prensa para acompañar dicha información; Dar presencia institucional del Campus de Huesca en las redes sociales y mantener la relación del Campus de Huesca con la prensa y la televisión.
- s041 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, eventos y competiciones.
- s042 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Gestión de las tarjetas de deporte (TD): diseño e implementación de las ventajas de la TD, tramitación de las TD: recogida de datos, cobro e impresión.
- s043 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Tramitación de las solicitudes de inscripción y de los certificados de participación en actividades dirigidas, cursos de formación, escuelas deportivas y competiciones.
- s044 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: Gestión de competiciones deportivas universitarias: información, tramitación de inscripciones, diseño de calendarios, reuniones técnicas, 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.
- s045 ACTIVIDADES DEPORTIVAS: 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.

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

- s046 Gestión de objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

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

Se aplicarán las normas que, con carácter general, rigen para las Administraciones Públicas, así como las normas académicas y de gestión económica propias de la Universidad de Zaragoza y las normas que se consideran significativas por las características y actividades de nuestra unidad.

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley 8/2015, de 25 de mayo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.
- 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.

NORMAS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

Consulte la normativa completa y actualizada en materia de:

- **NORMATIVA ECONÓMICA**, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
- **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA** <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PTGAS:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y->



- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:
<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- NORMATIVA ACADEMICA <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Plan de Prevención de Riesgos laborales de la Universidad de Zaragoza 2021-2025, aprobado por el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad de Zaragoza en sesión de 18 de marzo de 2021 y por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza el 28 de abril de 2021.
- Plan Antifraude: Resolución del Rector de 6 de febrero de 2024, publicado en BOA de 12 de febrero de 2024

NORMATIVA Y RESOLUCIONES DEPORTIVAS

- Ley 16/2018, de 4 de diciembre, del Deporte de Aragón. Publicado en BOA núm. 24 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.
- Acuerdo de 28 de abril de 2021, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se modifica el Acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 2 de febrero de 2006, por el que se crea la Comisión Universitaria para el Campus de Huesca.
- 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](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, instagram, linkedIn)
- Encuestas de satisfacción

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 la web del Centro de información universitaria (CIU): <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 2.3	 Vicerrectorado para el Campus de Huesca Universidad Zaragoza
		Fecha: 03/05/2024	
		Página 13 de 18	

- Correo electrónico (*ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta*).
- La/El Defensora Universitaria.
- A través de la participación en órganos colegiados.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- c001 Atención amable y profesional manteniendo un nivel alto de satisfacción de los usuarios/as
- c002 Dar respuesta a las solicitudes de distribución de listas recibidas en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.
- c003 Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas
- c004 Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro
- c005 Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad
- c006 Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.
- c007 Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.
- c008 Tener preparado el material docente, si es solicitado según normativa, con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.
- c009 Revisiones en los centros atendidos por el Técnico de medios audiovisuales.
- c010 Impartición de talleres en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.
- c011 Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año
- c012 Alto nivel de satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas en los que participan.
- c013 Mantener la página web con contenidos atractivos y útiles para los usuarios
- c014 Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar sus óptimas condiciones y para un uso sostenible y responsable de los recursos.
- c015 Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s001 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y/o telemática, resolviendo las cuestiones planteadas y orientándolos sobre dónde pueden atenderlos, en caso de no ser competencia de nuestra unidad.	c001 Atención amable y profesional manteniendo un nivel alto de satisfacción de los usuarios/as		ic001 El grado de satisfacción con la atención recibida	mensual	en la escala de satisfacción sobre 5, obtener un índice igual o mayor a 4	Responsable de medición: Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca Forma de cálculo/obtención: Datos extraídos de la aplicación Atenea/encuestas.
s004 Mantenimiento y actualización de listas de distribución utilizadas como herramienta de información para todo el Campus de Huesca.	c002 Dar respuesta a las solicitudes de distribución de listas recibidas en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su autorización requiera de informe externo.		ic002 porcentaje de solicitudes atendidas en el plazo establecido	mensual	99%	Responsable de medición: Secretaria de órganos unipersonales Forma de cálculo/obtención: Datos extraídos de las listas de distribución de correo electrónico. Seguimiento mediante hoja excel.
s005 Publicación en la página web del campus de la información actualizada relativa a actividades deportivas, culturales, información relativa al Centro de lenguas modernas en Huesca, becas de apoyo en la unidad, etc.	c003 Mantener actualizada la página web del campus en sus distintas áreas		ic003 Fecha de la última actualización no superior a un año	anual	al menos dos revisiones/actualizaciones anuales	Responsable de medición: Jefa de negociado. Técnico Act. Deportivas. Técnico Act. Culturales. Técnico Relaciones Internac. Forma de cálculo/obtención: Seguimiento mediante hoja de cálculo, Datos extraídos de la aplicación Drupal.
	c013 Mantener la página web con contenidos atractivos y útiles para los usuarios		ic013 Número de visitas anuales recibidas en la página web	anual	incremento del 2%	Responsable de medición: Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios del Campus de Huesca. Jefa Negociado Secretaría. Forma de cálculo/obtención: Datos extraídos de la aplicación Matomo (plataforma de software de análisis web)
s006 Recepción, clasificación y distribución de los escritos y comunicaciones, tanto los que se reciben en la Unidad como los expedidos por la misma.	c004 Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro auxiliar en el plazo del día laborable siguiente a su registro		ic004 Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en registro	mensual	100%	Responsable de medición: Jefa de la Unidad Administrativa del Campus de Huesca. Jefa de Negociado de la Secretaría. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja de cálculo. Datos extraídos de Herald y Geiser.
s026 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: Tramitar la reserva de espacios. Recepción y tramitación de las incidencias en las instalaciones y su equipamiento.	c005 Garantizar la preparación de los espacios y equipamientos en condiciones de uso antes de cada actividad	 	ic005 Numero de quejas recibidas por falta de preparación del espacio y equipamiento.	semanal	0	Responsable de medición: Encargada de Conserjería del Vicerrectorado. Personal de Conserjería del Vicerrectorado. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel
	c014 Realizar revisiones periódicas de los espacios y del equipamiento para asegurar sus óptimas condiciones y para un uso sostenible y responsable de los recursos.	  	ic014 Número de revisiones efectuadas por el personal correspondiente.	mensual	15 revisiones al mes	Responsable de medición: Encargada y resto de personal de Conserjería del Vicerrectorado. Forma de cálculo/obtención: Seguimiento mediante hoja excel

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s027 CONSERJERÍA Y DISTRIBUCIÓN Y REPARTO: : Recogida y reparto de correo y envíos en todos los centros universitarios del Campus de Huesca.	c006 Reparto del correo, mensajería y paquetería en un plazo máximo de tres horas después de la recepción.	 	ic006 Número de días que excede en 3 horas.	mensual	menos de 2 días al mes	Responsable de medición: Encargada de Conserjería del Vicerrectorado. Oficiales de distribución y reparto de Vicerrectorado. Forma de cálculo/obtención: Mediante hoja excel
s030 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Gestión de reservas de las instalaciones deportivas.	c007 Publicar la programación de reservas de uso externo antes del 20 de agosto.		ic007 Publicar en plazo.	anual	100%	Responsable de medición: Técnico de Instalaciones Deportivas de Vicerrectorado de Huesca. Forma de cálculo/obtención: mediante hoja excel.
s031 INSTALACIONES DEPORTIVAS: Préstamo de material deportivo docente y de uso libre.	c008 Tener preparado el material docente, si es solicitado según normativa, con 10 minutos de antelación al inicio de la clase.		ic008 Porcentaje de solicitudes de material preparado en tiempo y forma.	diario	100%	Responsable de medición: Técnico de Instalaciones Deportivas de Vicerrectorado. Oficiales de Instalaciones Deportivas de Vic. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel
s036 MEDIOS AUDIOVISUALES Revisión y mantenimientos equipos audiovisuales.	c009 Revisiones en los centros atendidos por el Técnico de medios audiovisuales.		ic009 Número de revisiones realizadas.	tres al año (revisiones cuatrimestrales)	al menos tres revisiones (una por cuatrimestre) en cada centro atendido por el Téc. M. A.	Responsable de medición: Técnico de medios audiovisuales de Vicerrectorado de Huesca. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel
s037 MEDIOS AUDIOVISUALES: Taller recordatorio sobre la instalación y el manejo de los equipos audiovisuales para el personal de Conserjería.	c010 Impartición de talleres en los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.		ic010 N° de talleres impartidos en cada uno de los centros atendidos por el técnico de medios audiovisuales.	anual	Al menos 1 taller impartido en cada uno de los centros atendidos por el téc. de medios audiovisuales	Responsable de medición: Técnico de medios audiovisuales de Vicerrectorado de Huesca. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel indicando la convocatoria.
s038 ACTIVIDADES CULTURALES Y DE COMUNICACIÓN: GESTIÓN CULTURAL: Elaborar, difundir y desarrollar la programación cultural del Campus de Huesca.	c011 Elaborar la agenda cultural mensual once meses al año		ic011 Número de agendas mensuales elaboradas anualmente.	anual	11	Responsable de medición: Técnico en actividades culturales, de imagen y comunicación de Vicerrectorado de Huesca. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel.
s041 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, eventos y competiciones.	c012 Alto nivel de satisfacción de los usuarios con los programas de actividades deportivas en los que participan.		ic012 Net Promoter Score (NPS)	cuatrimestral	conseguir un NPS superior a 50 en cada uno de los programas desarrollados.	Responsable de medición: Técnico en actividades deportivas de Vicerrectorado de Huesca. Forma de cálculo/obtención: seguimiento mediante hoja excel.

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s046 Gestión de objetivos de desarrollo sostenible (ODS)	c015 Fomentar acciones inclusivas y de desarrollo sostenible	       	ic015 Número de acciones realizadas igual o superior a 3	anual	mantener o aumentar el número de acciones	Responsable de medición: Jefa de la Unidad Administrativa y de Servicios de Vicerrectorado. Jefa de Negociado Secretaría. Forma de cálculo/obtención: Seguimiento mediante hoja excel.



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

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

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. Y correo electrónico a los principales usuarios.

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 institucional (ver directorio en el apartado 4. Información de contacto de esta carta). La Unidad 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.