



Carta de Servicios de Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 10/07/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 27/11/2019

Edición	Modificación	Fecha
V 3.1	Incorporación a la aplicación JUNO	22/02/2024
V 4.0	Incorporación de la carta de servicios del Servicio de Prácticas Odontológicas,. Revisión de servicios y compromisos de calidad	10/07/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

La Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte (FCSD) es un centro de la Universidad de Zaragoza (UZ) encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de las enseñanzas de Grado y Máster, incluyendo entre sus servicios la asistencia buco-dental ofrecida por el Servicio de Prácticas Odontológicas .

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

Los objetivos que queremos alcanzar con la publicación de esta Carta de Servicios son los siguientes:

- Dar a conocer los servicios que se prestan en la FCSD.
- Dar a conocer los derechos que asisten al usuario.
- Hacer visibles nuestros compromisos de calidad y mejora continua.
- Establecer mecanismos de participación activa.
- Acercar a los usuarios y a la sociedad en general los servicios de la FCSD.
- Contribuir a lograr los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030

2.1. Misión/Propósito

Los servicios de la FCSD tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, a través de los procesos académicos, administrativos y de servicios, atender e informar a nuestros usuarios y facilitar su relación con el centro.

2.2. Visión

Prestar unos servicios de calidad, por un personal cualificado y motivado, y basados en la mejora continua de sus procesos.

2.3. Valores

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

- Eficacia
 - Eficiencia
 - Transparencia
 - Orientación al usuario
 - Profesionalidad
 - Implicación
 - Responsabilidad social y ambiental.
- Contribuir a lograr los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030:
- Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidad desde aprendizaje permanente para todos (4), asegurando un acceso igualitario de hombres y mujeres



a la formación superior (4.3), permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el acceso al empleo y al emprendimiento (4.4), con especial atención a los colectivos de personas vulnerables (4.5).

- Igualmente, velar por que las relaciones de trabajo en su seno se lleven a cabo protegiendo los derechos laborales y que se desarrollen en un entorno seguro y sin riesgos (8.8).
- En su actividad, desarrollar acciones tendentes a garantizar la igualdad de oportunidades, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la desigualdad de resultados de sus miembros (10.3).
- Prestar una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa (11.6), mediante la gestión responsable de los desechos de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de medidas que palién el cambio climático y primen el desarrollo sostenible (13).
- El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales (16.6). Hace partícipes a todos sus miembros, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, en la toma de decisiones que respondan a las necesidades de todos los colectivos y grupos de interés que lo integran (16.7).
- El centro se integra en la sociedad civil y establece alianzas y colaboraciones con otras instituciones públicas y privadas, generando sinergias y fortaleciendo sus vínculos e interrelaciones en todos los ámbitos (17.17). Compromiso de campus seguro, ecológico y accesible para todos los niveles de movilidad. Fomentando el uso de la bicicleta como medio de transporte. (3-7-13-15).
- El centro realiza un almacenaje y clasificación de los materiales que se van a eliminar (ordenadores, muebles, enseres, productos químicos etc.), para reducir todos los desechos y eliminar los mismos en los puntos limpios y /o de reciclaje (12-13-15).
- Lograr el acceso a los servicios de salud (asistencia buco-dental) asequibles y de calidad para todos.(3.8).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

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

Ana Delia Jáuregui Calvo, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte



4. Información de contacto

a) Dirección postal

La FCCSD consta de tres edificios:

- FCCSD-Edificio Plaza de la Universidad, nº 3, 22002- Huesca
- FCCSD-Edificio C/ Velódromo, s/n, 22006- Huesca
- Pabellón Río Isuela (primera planta) Ronda Misericordia, nº 5, 22001- Huesca

b) Teléfonos

Decanato: 34 974 239396

- **Secretaría Decanato:** 34 974 239395

Administradora: 34 974 239394

Secretaría: 34 974 239393

Biblioteca: 34 974 239397

Conserjería:

- **Edif. Plaza Universidad:** 34 974 239391
- **Edif. C/ Velódromo:** 34 974 292788

Laboratorios Área Biomédica:

- **Edif. Plaza Universidad:** 34 974 292760
- **Pabellón Río Isuela:** 34 974 292555

Laboratorios Audiovisuales: 34 974 292756, 34 974 292564

Área Educación Física: 34 974 292550

Servicio de Prácticas Odontológicas

- **Recepción y administración:** 34 974 292787
- **Laboratorios Dentales:** 34 974 292786

c) Correos electrónicos

Decanato: facuhu@unizar.es

Administradora: admcsdh@unizar.es

Secretaría: secrefsd@unizar.es

Biblioteca: bibfsd@unizar.es

Conserjería: confacuh@unizar.es

Laboratorios Área Biomédica: labiohue@unizar.es

Laboratorios Audiovisuales: audiovis@unizar.es

Laboratorio de Enseñanza y Observación: leo@unizar.es

Área Medio Natural: mnatudep@unizar.es

Servicio de Prácticas Odontológicas

- **Recepción y administración:** clodont@unizar.es
- **Laboratorios Dentales:** lbidental@unizar.es



d) Página web

<https://fccsyd.unizar.es>

Redes Sociales:

<https://www.facebook.com/FCCSD.Unizar/>

https://twitter.com/FCCSD_Unizar

e) Forma de acceso y medios de transporte

Acceso en Autobús:

- Mediante autobús urbano.

<http://huesca.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>

Acceso en coche:

- Edificio Plaza Universidad el acceso es peatonal.
- Pabellón Río Isuela: desde el centro de Huesca, por el paseo Lucas Mallada.
- Edificio Calle Velódromo: desde el centro de Huesca, por el paseo Lucas Mallada y continuar hasta la calle velódromo s/n.

Acceso en Bicicleta:

- El acceso a los edificios de calle Velódromo y Pabellón Río Isuela puede realizarse mediante carril bici.

Información adicional de cómo llegar a Huesca:

- En Tren y Autobús: La Estación Intermodal de Huesca, es punto de origen y destino de los trenes y líneas de autobuses regulares que parten y llegan a la ciudad. Por ferrocarril la estación tiene conexión directa con Zaragoza, Canfranc, Valencia y Madrid.

<https://www.renfe.com/>

- A Huesca llegan autobuses directos de las estaciones de Barcelona y Zaragoza. Existen conexiones también desde la Estación Intermodal con casi la totalidad de los municipios de la provincia.

<http://aragon.avanzagrupo.com/es/>

- En coche: Enlaza con Zaragoza por la A-23 (salida Huesca Norte), por la N-240 con Lleida, y por la A-132 con Pamplona.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Periodo lectivo

De lunes a viernes

Apertura de edificios: 7:45 a 21:30 h.

Conserjería, atención al público: 8:00 a 21:15 h.

Secretaría, atención al público: 9:00 a 14:00 h.

Biblioteca: 8:15 a 21:15 h.

Laboratorios: 8:00 a 21:00 h.

Servicio Prácticas Odontológicas: 8:00 a 21:00 h.

Periodo lectivo sin docencia

De lunes a viernes

Apertura de edificios: 7:45 a 21:30 h.



5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

- s001 Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- s002 Información de carácter general: tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web y listas de correo
- s003 Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en las jornadas de bienvenida.
- s004 Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

Gestión académica

- s005 Calendarios y horarios: Gestión de los horarios de clase, horarios de tutorías de profesores, del calendario académico y del calendario de exámenes y su publicación en la página web de la FCSD
- s006 Admisión de estudiantes para las distintas titulaciones ofertadas por la FCSD (Grado, Máster y Máster Propio de la Facultad) en sus distintas vías de acceso (PAAU, FP, discapacitados, mayores de 25 años, deportistas de alto nivel y alto rendimiento, mayores de 40 y de 45 años y cambio estudios), incluyendo la gestión de las listas de espera.
- s007 Matrícula y procesos relacionados, desde la asignación de la cita previa y confirmación del cumplimiento de requisitos previos, en su caso, a la atención personal u on-line, de la automatrícula y la gestión de las solicitudes relacionadas con este proceso (becas, modificaciones, régimen de permanencia, etc.)
- s008 Tutorización. Apoyo en las actividades de tutorización de los estudiantes de nuevo ingreso (Programa Tutor y Mentor)
- s009 Gestión y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes (reconocimiento de créditos, adaptación de planes de estudios, etc.)
- s010 Evaluación del aprendizaje. Actas de examen, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria.
- s011 Evaluación de la docencia: Colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado y de las titulaciones.
- s012 Expedición de documentos relacionados con la gestión académica: certificados, compulsas, etc.
- s013 Movilidad de estudiantes: Gestión de programas de movilidad nacional e internacionales. Información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula, reconocimiento académico. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos.
- s014 Prácticas académicas externas. Gestión de las solicitudes y aprobación del programa formativo en coordinación con UNIVERSA, así como del reconocimiento/transferencia de créditos.
- s015 Trabajos Fin de Grado y Fin de Máster: Gestión de las fases del proceso de realización de los trabajos, desde la recepción de las propuestas, hasta el depósito de los trabajos ya elaborados.
- s016 Homologación de títulos extranjeros: Gestión de las actividades formativas previas (prueba de aptitud, cursos, prácticas o trabajos tutelados) exigidas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para dicha homologación.
- s017 Títulos y SET: Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales, entrega (presencia o por otros medios) y, gestión de duplicados
- s018 Órganos de gobierno y colegiados. Apoyo a los distintos órganos de gobierno relacionados con la actividad docente (censos, procesos electorales, convocatorias, actas, gestión de



acuerdos,etc.)

Gestión económica

- s019 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado
- s020 Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios
- s021 Gestión de ingresos por prestación de servicios. Devolución de ingresos y facturación
- s022 Gestión económica prácticas externas: previsión, presupuestos, seguros,etc.
- s023 Gestión económica proyectos innovación docente y estudios propios
- s024 Inventario de los bienes de la Facultad y control de aquellos bienes que son propiedad de otros centros de la Universidad pero que están ubicados en el centro

Gestión de personal

- s025 Gestión de la jornada laboral y de la relación de puestos de trabajo del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).
- s026 Sistema de control y accesos a edificios mediante el programa SALTO
- s027 Tramitación partes médicos del PDI y PTGAS.
- s028 Tramitación permisos y licencias del PDI y PTGAS
- s029 Expedición de certificados para el PDI sobre la docencia impartida y su evaluación, participación en órganos colegiados, actividades de gestión, etc.
- s030 Control y entrega de documentación para el PTGAS y el PDI
- s031 Atención y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios tanto vía telemática como a través del Registro de la Universidad

Recursos, espacios y materiales de apoyo a a la docencia

- s032 Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y medio natural
- s033 Gestión de residuos peligrosos y sanitarios
- s034 Apertura y cierre de los edificios y dependencias como aulas, salones de actos y espacios comunes
- s035 Control y reserva de espacios para usuarios internos y externos
- s036 Custodia de materiales y conservación de edificios
- s037 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia
- s038 Revisión de instalaciones y locales, y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- s039 Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro. Actualización de la base de datos SIGEUZ (Sistema de Información Geográfica de los espacios de la UZ)
- s040 Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería
- s041 Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tabloneros del centro y página web
- s042 Participación en la gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plástico, toner, etc.
- s043 Préstamo de material para uso académico
- s044 Producción de programas audiovisuales bajo la dirección del realizador
- s045 Asistencia técnica y reportajes fotográficos
- s046 Asesoría y realización en tareas de streaming
- s047 Reproducción, encuadernación e impresión de documentos



Seguridad y salud

- s048 Seguridad y prevención en laboratorios, especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud.
- s049 Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios
- s050 Servicio de desfibrilador
- s051 Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, duchas de seguridad y fuentes lavajos, colaboración en el proceso de control de plagas
- s052 Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad

Biblioteca de la Facultad

- s053 Sus servicios se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca que se pueden consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

Servicio de Prácticas Odontológicas

- s054 Prácticas clínicas (asistencia buco-dental a usuarios)
- s055 Recepción de pacientes y administración
- s056 Almacenamiento de productos sanitarios.
- s057 Entrega de Material e Instrumental Odontológico.
- s058 Servicio de Radiología
- s059 Servicio desinfección y esterilización
- s060 Mantenimiento y limpieza de instalaciones y equipos

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, consulte la normativa completa y actualizada en los siguientes enlaces:

- **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-procedimientos-pas>
- **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:** <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>
- **NORMATIVA ACADÉMICA:** <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- **NORMATIVA PROPIA DE LA FACULTAD:** <https://fccsyd.unizar.es/es/normativa-propia-facultad-ciencias-salud-y-deporte>
- **NORMATIVA SANITARIA:** Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. <https://www.boe.es/eli/es/l/2002/11/14/41/con>
Real-Decreto 601/2019 de 18 de octubre sobre justificación y uso de radiaciones ionizantes para la protección radiológica de las personas con ocasión de exposiciones médicas. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2019/10/18/601>

8. Formas de participación del usuario

La FCCSD fomenta tanto la comunicación con los usuarios para recabar información sobre la valoración de los servicios que presta, como la participación de los mismos en cuantas iniciativas de mejora se planteen.

Sugerencias, quejas y felicitaciones

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

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza. <https://sede.unizar.es> .
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU. <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>.

Encuestas de satisfacción

A través de las encuestas de satisfacción de los usuarios que se realizan de forma centralizada, se recaba de cada curso académico los siguientes resultados <http://encuestas.unizar.es>



- Informe de satisfacción de los estudiantes, PTGAS y PDI de la FCCSD con las titulaciones que se imparten.
- Informe de satisfacción de los estudiantes egresados.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la FCCSD que han participado en programas de movilidad.

A través de las encuestas de satisfacción propias de las FCCSD.

- Resultados encuesta de satisfacción de los usuarios servicios de la FCCSD.
- Resultados encuesta de satisfacción de los usuarios del SPO.

Órganos colegiados

Los órganos responsables de la gestión y planificación de los servicios (Junta de Facultad, resto de órganos colegiados y grupos de trabajo) cuentan con la representación sectorial de los usuarios de los servicios de la FCCSD en los términos que establece la normativa vigente.

Otros medios

Las personas que integran la Facultad o quienes tengan algún interés en ella pueden hacer llegar sus comentarios mediante:

- Correo electrónico
- Teléfono
- De forma presencial
- Redes sociales

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 Difusión de acciones y actividades en materia de ODS organizadas por la Facultad
- c002 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la resolución del órgano competente.
- c003 Tramitar las solicitudes de títulos remisión al alumno del certificado del título y SET en 3 días hábiles.
- c004 Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir del cierre de la remesa de domiciliación.
- c005 Revisiones de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos.
- c006 Fomentar el uso online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales, Biomédicos y material deportivo, a través de la Web.
- c007 Garantizar que la atención prestada a los usuarios de los servicios responde a sus necesidades y expectativas.
- c008 Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de 2 días hábiles.
- c009 Revisión, actualización e innovación del contenido de la página web, incluyendo las sugerencias recibidas a través del formulario on line establecido para que se más atractiva y accesible para los usuarios.
- c010 Creación y mantenimiento de un espacio saludable en el patio de la Facultad.
- c011 Fomentar el uso del papel reciclado.
- c012 Entrega de fotografías grabadas en el plazo de 5 días hábiles.
- c013 Recogida de material odontológico entregado al alumnado en el plazo de 3 días hábiles desde su préstamo para garantizar la disponibilidad de material a todo el alumnado.

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, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.	c007 Garantizar que la atención prestada a los usuarios de los servicios responde a sus necesidades y expectativas.		ic007 Resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de los servicios.	Anual	>=3,5	Responsable de medición: Negociado de Calidad, Administración SPO Forma de cálculo/obtención: Valoración media de los resultados obtenidos
			ic009 Encuestas de satisfacción de los servicios cumplimentadas.	Anual	Incrementar 15%	Responsable de medición: Negociado de Calidad, Administración SPO Forma de cálculo/obtención: Número de encuestas cumplimentadas
	c008 Entregar al usuario la documentación requerida de su historia clínica en el plazo de 2 días hábiles.		ic008 Registro de documentación entregada en el plazo establecido.	Trimestral	95%	Responsable de medición: Recepción SPO Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de documentación entregada en plazo

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones	
s002 Información de carácter general: tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, página web y listas de correo	c001 Difusión de acciones y actividades en materia de ODS organizadas por la Facultad	                	ic001 Campañas informativas realizadas	Anual	2	Responsable de medición: Administradora, Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Número de campañas informativas realizadas	
	c009 Revisión, actualización e innovación del contenido de la página web, incluyendo las sugerencias recibidas a través del formulario on line establecido para que se más atractiva y accesible para los usuarios.		 	ic010 Modificaciones realizadas	Anual	>=12	Responsable de medición: Negociado Académico, Negociado de Calidad y Técnico Medios Audiovisuales Forma de cálculo/obtención: Número de modificaciones realizadas
				ic011 Visitas página web	Anual	Incrementar 2%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de variación del número de visitas a la página web frente al año anterior.
s009 Gestión y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes (reconocimiento de créditos, adaptación de planes de estudios,etc.)	c002 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 5 días hábiles desde la resolución del órgano competente.		ic002 Solicitudes incorporadas dentro del plazo establecido.	Anual	90%	Responsable de medición: Negociado Académico Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido.	

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s017 Títulos y SET: Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales, entrega (presencia o por otros medios) y, gestión de duplicados	c003 Tramitar las solicitudes de títulos remisión al alumno del certificado del título y SET en 3 días hábiles.		ic003 Solicitudes enviadas en plazo	Mensual	95%	Responsable de medición: Negociado Académico Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo
s021 Gestión de ingresos por prestación de servicios. Devolución de ingresos y facturación	c004 Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 10 días hábiles a partir del cierre de la remesa de domiciliación.		ic004 Solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Trimestral	95%	Responsable de medición: Negociado Administrativo Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido
s038 Revisión de instalaciones y locales, y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.	c005 Revisiones de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos.	   	ic005 Partes de Mantenimiento de instalaciones, recursos informáticos y audiovisuales resueltos.	Mensual	95%	Responsable de medición: Área Conserjería, Técnico Medios Audiovisuales Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de partes mantenimiento resueltos frente al total
			ic012 Revisiones de espacios y equipamiento.	Diaria	2	Responsable de medición: Responsable de Conserjería Forma de cálculo/obtención: Libro de registro.
	c010 Creación y mantenimiento de un espacio saludable en el patio de la Facultad.	 	ic013 Revisión y mantenimiento del espacio.	Semanal	Si	Responsable de medición: Responsable de Conserjería Forma de cálculo/obtención: Libro de registro. Dicotómico: si/no
s042 Participación en la gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plástico, toner, etc.	c011 Fomentar el uso del papel reciclado.	   	ic014 Cantidad de papel reciclado utilizado.	Anual	Incremento 15%	Responsable de medición: Responsable de Conserjería Forma de cálculo/obtención: Nº paquetes utilizados de papel reciclado frente al año anterior.
s043 Préstamo de material para uso académico	c006 Fomentar el uso online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales, Biomédicos y material deportivo, a través de la Web.	 	ic006 Peticiones de materiales on line.	Semestral	Aumentar 50%	Responsable de medición: Laboratorios Forma de cálculo/obtención: Porcentaje de Variación de peticiones respecto al año anterior.
s057 Entrega de Material e Instrumental Odontológico.	c013 Recogida de material odontológico entregado al alumnado en el plazo de 3 días hábiles desde su préstamo para garantizar la disponibilidad de material a todo el alumnado.		ic016 Material recogido en plazo.	Diaria	95%	Responsable de medición: Oficiales laboratorios dentales Forma de cálculo/obtención: Libro de registro.
s058 Servicio de Radiología	c012 Entrega de fotografías grabadas en el plazo de 5 días hábiles.		ic015 Fotografías entregadas en el plazo fijado.	Semanal	95%	Responsable de medición: Oficiales laboratorios dentales Forma de cálculo/obtención: Porcentaje fotografías entregadas en plazo.



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La FCCSD dispone de mecanismos eficaces de comunicación interna para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento a través de las siguientes actuaciones:

- Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCCSD (estudiantes, PDI, PTGAS).
- Publicación en los tabloneros de anuncios y expositores electrónicos de la FCCSD.
- Publicación en <https://fccsyd.unizar.es> y con carácter permanente en el apartado de calidad

2. Comunicación externa

La FCCSD dispone de mecanismos eficaces de comunicación externa para la difusión de su Carta de Servicios, de las acciones de mejora previstas y del seguimiento de su grado de cumplimiento a través de las siguientes actuaciones:

- Publicación en la web de la UZ y en la página web de la Facultad.
- Difusión de la carta a través de las redes sociales.

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

En el caso de las quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

La comisión de calidad constituida para la elaboración y seguimiento de esta Carta de Servicios se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos sobre compromisos no cumplidos o que hayan tenido reclamaciones. La comisión valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá replantear la definición o viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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>)