

# BOUZ

Boletín Oficial de la **Universidad de Zaragoza**

**10-19**

27 de noviembre de 2019

## ÍNDICE



<i>II. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE.....</i>	<i>656</i>
---	------------

## ***II. CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE***

### **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.

Web: <http://fccsyd.unizar.es/>

#### **2. Objetivos y fines de la Unidad.**

##### **2.1. Misión.**

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.

Los fines de la FCSD se concretan, por tanto, en el compromiso permanente con la calidad de los servicios que

presta al usuario y a la sociedad en general, bajo los valores y principios de eficacia, eficiencia, transparencia, orientación al usuario, profesionalidad, implicación y responsabilidad social y ambiental.

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.

### 3. Datos identificativos.

Denominación completa: Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte.

A la FCSD le compete gestionar los servicios prestados por las diferentes áreas que la integran: Biblioteca, Conserjería, Laboratorios, Secretaría y Medio Natural. Asimismo, se encarga también de la gestión del Servicio de Prácticas Odontológicas. La Administradora del Centro es la responsable de la gestión de estos servicios.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, que contará con el asesoramiento del Grupo de Trabajo constituido con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios.

### 4. Información de contacto con la Unidad.

#### a. Dirección postal:

Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte  
Plaza de la Universidad, nº 3, 22002- Huesca

La FCSD consta de tres edificios: edificio Plaza Universidad, edificio Odontología y edificio Pabellón Río Isuela (primera planta).

- Edificio Odontología: c/ Velódromo, s/n, 22006- Huesca
- Pabellón Río Isuela: Ronda Misericordia, nº 5, 22001- Huesca

#### b. Dirección web:

Web: <http://fccsyd.unizar.es/>

#### c. Teléfonos y correos electrónicos:

Decanato:	+34 974 239396	facuhu@unizar.es
Administradora:	+34 974 239394	admcsdh@unizar.es
Biblioteca:	+34 974 239397	bibfsd@unizar.es
Conserjería edif. Plaza Universidad:	+34 974 239391	confacuh@unizar.es
Conserjería edif. Odontología:	+34 974 292788	confacuh@unizar.es
Secretaría Decanato:	+34 974 239395	facuhu@unizar.es
Secretaría:	+34 974 239393	secrefsd@unizar.es
Laboratorios Biomédicos:	+34 974 292760	labiohue@unizar.es
Laboratorios Audiovisuales:	+34 974 292756	audiovis@unizar.es
	+34 974 292564	leo@unizar.es
Área Educación física:	+34 974 292550	jmontero@unizar.es
Servicio de Prácticas Odontológicas:	+34 974 292787	clodont@unizar.es
Laboratorios Dentales:	+34 974 292786	labdental@unizar.es
<b>Fax:</b> 974 239392		

#### d. Formas de acceso y medios de transporte

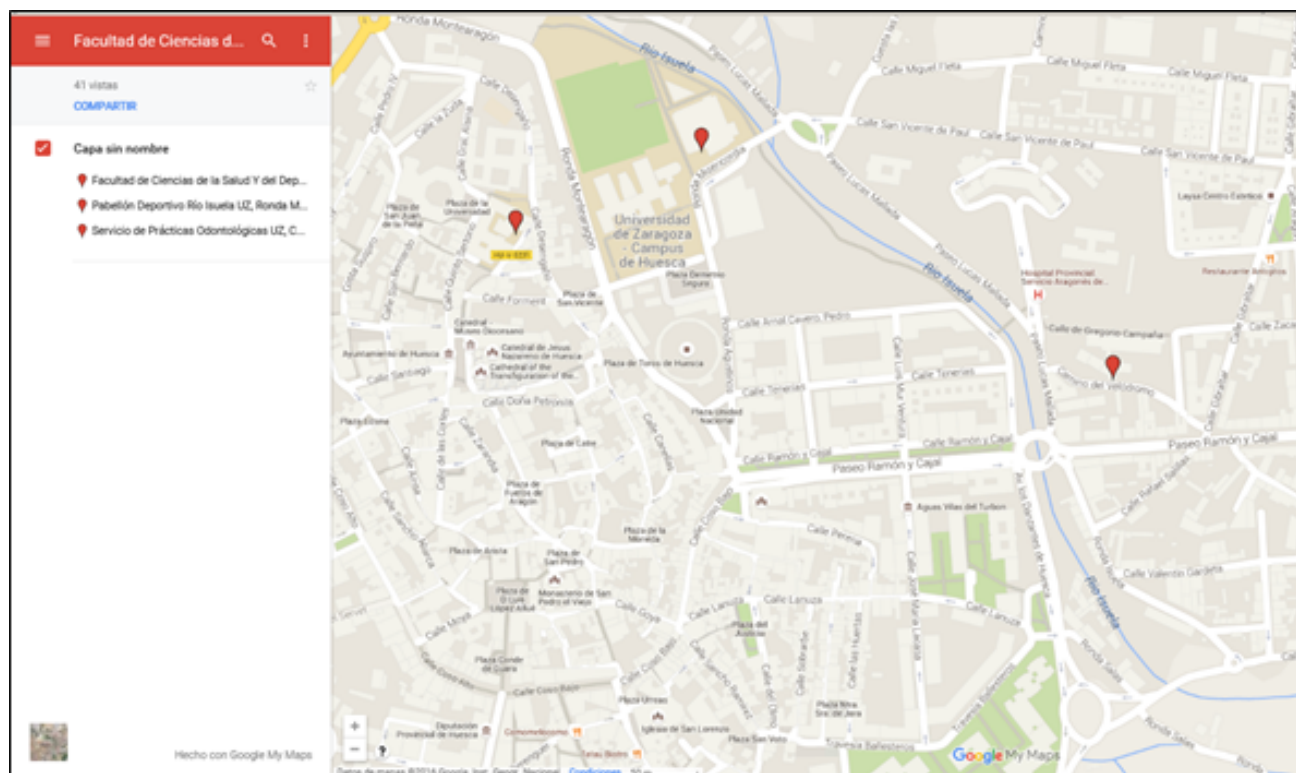
Autobuses interurbanos: <http://alosa.avanzabus.com/index.jsp>

Trenes: <http://www.renfe.com/>

Edificio Plaza Universidad: zona peatonal

En el edificio de Odontología y Pabellón Río Isuela, posibilidad de acceso mediante carril bici,

#### e. Mapa de localización



#### f. Horarios y lugares de atención al público

##### BIBLIOTECA

Horario periodo lectivo: lunes a viernes de 8:15 a 21:15 horas

Horario periodo no lectivo: de 8:15 a 13:30 horas

##### CONSERJERÍAS (3 EDIFICIOS)

###### *Horario de apertura de edificios:*

Horario periodo lectivo: lunes a viernes de 7:45 a 21:30 horas

Horario periodo no lectivo: lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

###### *Horario de atención al público:*

Horario periodo lectivo: lunes a viernes de 8:00 a 21:15 horas

Horario periodo no lectivo: lunes a viernes de 8:00 a 14 horas

**SECRETARÍA****Horario de atención al público:**

Horario periodo lectivo: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Horario periodo no lectivo: lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

**LABORATORIOS**

Horario durante periodo lectivo con docencia: lunes a viernes de 8:00 a 21:30 horas

Horario durante periodo lectivo sin docencia: lunes a viernes de 8:00 a 15:30 horas

Horario durante periodo no lectivo: lunes a viernes de 8:00 a 14:00 horas

**5. Relación de servicios prestados.****Información y atención al usuario.**

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información de carácter general: tablones de anuncios, expositores electrónicos, página web, boletín de noticias de la FCSD (mensual) y listas de correo.
- Información a los estudiantes de nuevo ingreso participando en las jornadas de bienvenida.
- Boletín informativo de la Facultad (mensual)

**Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza**

- Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad.

**Servicios relacionados con la gestión académica**

- 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.
- Admisión de estudiantes para las distintas titulaciones ofertadas por la FCSD (Grado, Máster, Curso Adaptación ) 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.
- 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,...)
- Tutorización. Apoyo en las actividades de tutorización de los estudiantes de nuevo ingreso (Programa Tutor y Mentor)
- Gestión y mantenimiento de los expedientes académicos de los estudiantes (reconocimiento de créditos, adaptación de planes de estudios,...)
- Evaluación del aprendizaje. Actas de examen, tribunales de revisión, evaluación curricular, adelanto de convocatoria.
- Evaluación de la docencia: Colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado y de las titulaciones.
- Expedición de documentos relacionados con la gestión académica: certificados, compulsas,...
- 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.
- Prácticas académicas externas. Gestión de las solicitudes y aprobación del programa formativo en coordinación con UNIVERSA, así como del reconocimiento/transferencia de créditos.
- 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.
- 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.

- Títulos y SET: Tramitación de las solicitudes de expedición de títulos oficiales, entrega (presencia o por otros medios) y, gestión de duplicados.
- 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,...)

#### ***Servicios relacionados con la gestión económica***

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios.
- Gestión de ingresos. Precios públicos, devolución de ingresos y facturación.
- Gestión económica prácticas externas: previsión, presupuestos, seguros,...
- Gestión económica proyectos innovación docente.
- 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.

#### ***Servicios relacionados con la gestión de personal***

- Gestión de la jornada laboral y de la relación de puestos de trabajo del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- Tramitación partes médicos del personal.
- Tramitación permisos y licencias del PDI.
- Expedición de certificados para el PDI sobre la docencia impartida y su evaluación, participación en órganos colegiados, actividades de gestión, etc...
- Control y entrega de documentación para el PAS y el PDI y asesoramiento técnico para el PAS y el PDI.
- Atención y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios tanto vía telemática como a través del Registro de la Universidad.

#### ***Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia***

- Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y medio natural.
- Gestión de residuos peligrosos y sanitarios.
- Apertura y cierre de los edificios y dependencias como aulas, salones de actos y espacios comunes.
- Control y reserva de espacios para usuarios internos y externos.
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Revisión de instalaciones y locales, y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
- Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tablones del centro y página web.
- Participación en la gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plástico.
- Préstamo de material para uso académico.
- Producción de programas audiovisuales bajo la dirección del realizador.
- Asistencia técnica y reportajes fotográficos.
- Reproducción, encuadernación e impresión de documentos.

#### ***Servicios relacionados con la seguridad y salud***

- Seguridad y prevención en laboratorios, especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios
- Servicio de desfibrilador.
- Revisiones periódicas de instalaciones sanitarias: botiquines, duchas de seguridad y fuentes lavaojos, colaboración en el proceso de control de plagas.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión de acceso fuera del horario general de la Universidad.

La Biblioteca de la Facultad forma parte de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ). 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>

## **6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios.**

### ***Derechos de los usuarios***

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

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

- ✓ Acceder a la información pública, archivos y registros.
- ✓ Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- ✓ Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- ✓ Obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándola junto con los originales, así como a la devolución de estos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- ✓ No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables a cada procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- ✓ Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- ✓ Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por la Ley de Protección de Datos de carácter personal.
- ✓ Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten la movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- ✓ Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- ✓ Ser tratados con respecto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Recibir información de forma presencial, escrita, telefónica, informática o telemática de forma eficaz, completa, rápida e idónea.

### ***Obligaciones de los usuarios***

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

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

- ✓ Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- ✓ Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- ✓ Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las referidas al uso de laboratorios y entornos de investigación.
- ✓ Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- ✓ Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar en el normal desarrollo de las mismas.
- ✓ Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la Universidad.

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, de la que a continuación se relaciona un extracto de carácter general:

**Normativa general:**

- ✓ Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- ✓ Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- ✓ Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ✓ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- ✓ Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- ✓ Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- ✓ Normativa propia de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte

La normativa sobre determinadas áreas, servicios y procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza, se pueden consultar en los siguientes enlaces:

**Normativa que regula la gestión académica: Admisión y Acceso**

- ✓ Acceso a la Universidad.
- ✓ Pruebas de acceso a la Universidad.
- ✓ Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 25 años.
- ✓ Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 45 años.
- ✓ Pruebas de acceso a la Universidad para mayores de 40 años con experiencia profesional.
- ✓ Acceso a la Universidad con estudios de Formación profesional.
- ✓ Acceso a la Universidad con estudios extranjeros.
- ✓ Admisión por cambio de estudios.

**Normativa que regula la gestión académica: Grado y Máster**

- ✓ Matrícula y normativa.
- ✓ Titulaciones de Grado de la Universidad de Zaragoza.
- ✓ Normativa general.
- ✓ Normativa de la Universidad de Zaragoza.
- ✓ Titulaciones de Máster en la Universidad de Zaragoza.

**Normativa académica general:**

- ✓ Calendario académico.
- ✓ Becas y ayudas al estudio.
- ✓ Títulos oficiales.
- ✓ Homologación de títulos universitarios.
- ✓ Programas de movilidad internacional.
- ✓ Programas de movilidad nacional Sicue.
- ✓ Estudiantes visitantes.
- ✓ Certificación de niveles B1 en idioma moderno.

**Normativa económica**

- ✓ Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- ✓ Normativa de gestión económica.



**Normativa que regula la gestión de personal**

- ✓ Normativa general de la Universidad de Zaragoza en materia de recursos humanos.
- ✓ Normativa del PAS.
- ✓ Normativa del PDI.
- ✓ Prevención y salud laboral.

**Normativa sobre registro general y auxiliar de la Universidad de Zaragoza**

- ✓ Registro general y registros auxiliares.

**8. Formas de participación del usuario.**

La FCSD fomenta la comunicación con los usuarios para recabar información sobre la valoración de los servicios que presta.

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:

- Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<http://sede.unizar.es>)
- <http://ayudica.unizar.es>

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:

Informe de satisfacción de los estudiantes, PAS y PDI de la FCSD con las titulaciones que se imparten.

Informe de satisfacción de los estudiantes de la FCSD que han participado en programas de movilidad.

**9. Fecha de entrada en vigor y plazo de vigencia.**

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

**II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Información y atención al usuario	Estudiantes PDI PAS	Fomentar el uso de Ayudica a todos los colectivos para resolución de problemas	Porcentaje de solicitudes	Trimestral	Seguimiento	TODAS LAS ÁREAS
	Estudiantes PDI PAS	Fomentar el uso de la fotocopidora de conserjería como impresora principal para despachos y otras áreas	Número de usuarios	Anual	Aumento de un 10% en el número de usuarios	AREA CONSERJERÍA

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Registro auxiliar del Registro General de la UZ	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Remisión al destinatario de los documentos tramitados a través del Registro Auxiliar de la FCSD en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en el registro	Porcentaje de documentos remitidos a su destinatario en el plazo máximo del día laborable siguiente a su asiento en el registro	Mensual	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
Gestión académica	Estudiantes	Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados oficiales emitidos dentro del plazo fijado	Mensual	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 3 días laborales desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Curso académico	90%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión económica	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 24 horas, a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Trimestral	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Usuarios externos	Realizar el pago por servicios prestados o adquisiciones de bienes en el plazo máximo de un mes desde la fecha del registro de las correspondientes facturas, según la normativa vigente, siempre que exista disponibilidad presupuestaria.	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	Mensual	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones de uso	Porcentaje de revisiones efectuadas en cada turno	Mensual	95%	ÁREA CONSERJERÍA
	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios realizadas en el plazo máximo de 2 días laborales	Porcentaje de solicitudes de reserva contestadas en plazo	Mensual	95%	ÁREA CONSERJERÍA
	Estudiantes PDI	Preparación de material docente solicitado por el PDI y estudiantes en tiempo y forma acordado	Préstamos Preparación de prácticas	Cuatrimestral	98%	LABORATORIOS
	Estudiantes PDI	Control de materiales de préstamo	Porcentaje de peticiones no atendidas	Anual	95%	LABORATORIOS

SERVICIO PRESTADO	GRUPOS DE INTERES	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión de personal	PDI PAS	Tramitar y remitir a Servicios Centrales, en el plazo máximo de 1 día laborable siguiente a su recepción, los partes médicos de asistencia por accidente laboral recibidos	Porcentaje de solicitudes tramitadas y remitidas dentro de los plazos indicados	Mensual	100%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
Gestión de seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los EPI	Valoración de los informes emitidos por la Unidad de Seguridad con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Anual	Seguimiento	CONSERJERÍA

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

La FCSD dispone de mecanismos eficaces 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:

#### *Comunicación interna*

- ✓ Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
- ✓ Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCSD (estudiantes, PDI,PAS).
- ✓ Publicación en los tabloneros de anuncios y expositores electrónicos de la FCSD.
- ✓ Publicación en <http://fccsyd.unizar.es/> : como noticia destacada e incluida en el Boletín informativo de la FCSD, y con carácter permanente en el apartado de calidad.
- ✓ Versiones abreviadas en formato impreso (trípticos) facilitadas en las Conserjerías, Secretaría y Biblioteca.

#### *Comunicación externa*

- ✓ Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de versiones abreviadas de la carta de servicios (tríptico).
- ✓ Publicación en otros medios de la Universidad de Zaragoza.

### 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.

El grupo de trabajo constituido 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. El grupo valorará las causas que han motivado tal incumplimiento y podrá plantear 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**

Los procedimientos y medios para la presentación de sugerencias y reclamaciones establecidos con carácter general por la Universidad de Zaragoza son:

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