



## Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL DEPORTE

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	27/11/2019
V 2.0	Actualización al nuevo formato según procedimiento PRE 01.2.1	18/03/2021

### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Inspección General de Servicios	Gerencia
Ana Delia Jáuregui Calvo Administradora	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

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

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 1 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANA DELIA JÁUREGUI CALVO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

24/03/2021 12:12:00  
24/03/2021 12:58:00  
24/03/2021 13:22:00



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>



## 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.

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

#### 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.

#### 2.3 Valores

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.
- Contribuir a lograr los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030:
  - garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de 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 palien el cambio climático y primen el desarrollo sostenible (13).



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9  
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



- 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 adopción 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, etc...), para reducir todos los desechos y eliminar los mismos en los puntos limpios y/o de reciclaje (13-15-12)

### 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- a) Denominación completa: Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte
- b) 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 responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es de la Administradora del Centro, Ana Delia Jáuregui Calvo, que contará con el asesoramiento de la comisión de calidad, constituida con el objeto de elaborar y realizar el seguimiento de la Carta de Servicios.

### 4. Información de contacto

#### a) Dirección postal:

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

- **Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte**  
Plaza de la Universidad, nº 3, 22002- Huesca
- Edificio Odontología  
c/ Velódromo, s/n, 22006- Huesca
- Pabellón Río Isuela  
Ronda Misericordia, nº 5, 22001- Huesca

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



**b) Teléfonos y Correos electrónicos:**

ÁREA	Teléfono	Correo electrónico
<b>Decanato</b>	34 974 239396	<a href="mailto:facuhu@unizar.es">facuhu@unizar.es</a>
<b>Secretaría Decanato</b>	34 974 239395	
<b>Administradora</b>	34 974 239394	<a href="mailto:admcsdh@unizar.es">admcsdh@unizar.es</a>
<b>Secretaría</b>	34 974 239393	<a href="mailto:secrefsd@unizar.es">secrefsd@unizar.es</a>
<b>Biblioteca</b>	34 974 239397	<a href="mailto:bibfsd@unizar.es">bibfsd@unizar.es</a>
<b>Conserjería</b>		<a href="mailto:confacuh@unizar.es">confacuh@unizar.es</a>
<b>Conserjería edif. Plaza Universidad</b>	34 974 239391	
<b>Conserjería edif. Odontología</b>	34 974 292788	
<b>Laboratorios Biomédicos</b>	34 974 292760	<a href="mailto:labiohue@unizar.es">labiohue@unizar.es</a>
<b>Laboratorios Audiovisuales</b>	34 974 292756	<a href="mailto:audiovis@unizar.es">audiovis@unizar.es</a>
	34 974 292564	<a href="mailto:leo@unizar.es">leo@unizar.es</a>
<b>Área Educación física</b>	34 974 292550	<a href="mailto:mnatudep@unizar.es">mnatudep@unizar.es</a>
<b>Servicio de Prácticas Odontológicas</b>		<a href="mailto:clodont@unizar.es">clodont@unizar.es</a>
<b>Recepción y administración</b>	34 974 292787	
<b>Laboratorios Dentales</b>	34 974 292786	<a href="mailto:lbdental@unizar.es">lbdental@unizar.es</a>

**c) Página web:**

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

**d) Forma de acceso y medios de transporte:**

- **Acceso en Autobus:**
  - Mediante autobús urbano.
  - <http://huesca.avanzagrupo.com/lineas-y-horarios/plano-de-las-lineas>
- **Acceso en coche:**
  - Edificio Plaza Universidad el acceso es peatonal.
  - Edificio Odontología y Pabellón Rio Isuela: desde el centro de Huesca, por el paseo Lucas Mallada y odontología continuar hasta la calle velódromo s/n.
- **Acceso en Bicicleta:**
  - El acceso a los edificios de Odontología y Pabellón Rio Isuela puede realizarse mediante carril bici.



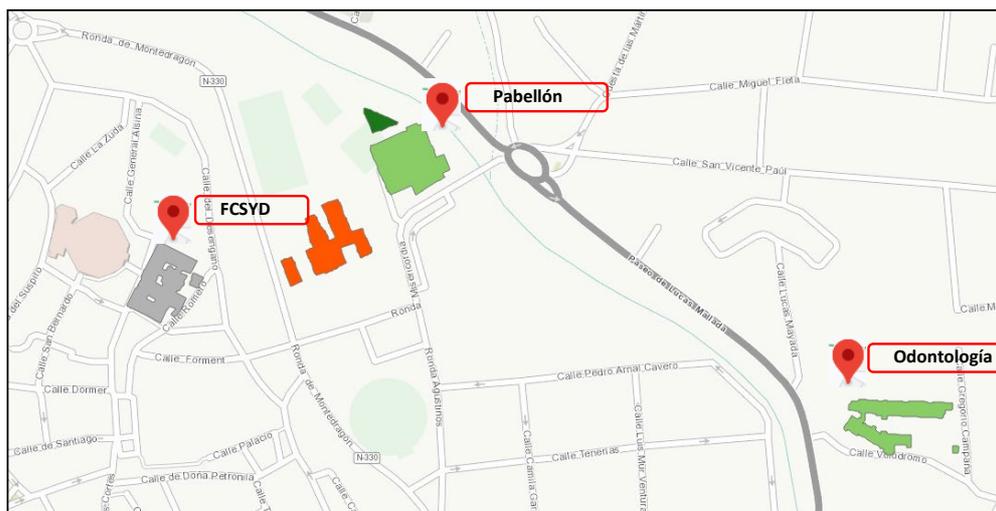


- **Información adicional de cómo llegar a Huesca:**
- **En Tren y Autobús:** La Estación Intermodal de Huesca, es punto de origen y destino de los trenes y líneas de autobuses regulares que parten y llegan a la ciudad. Por ferrocarril la estación tiene conexión directa con Zaragoza, Canfranc, Valencia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

e) Horario, medios y lugares de atención al público:

	Periodo lectivo Lunes a viernes	Pº lectivo sin docencia Lunes a viernes	Pº no lectivo Lunes a viernes
<b>Apertura de edificios</b>	7:45 a 21:30 h.	7:45 a 21:30 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Conserjería, atención al público</b>	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 21:15 h.	8:00 a 14:00 h.
<b>Secretaría, atención al público</b>	9:00 a 14:00 h.	9:00 a 14:00 h.	9:00 a 14:00 h.
<b>Biblioteca</b>	8:15 a 21:15 h.	8:15 a 21:15 h.	8:15 a 13:30 h.
<b>Laboratorios</b>	8:00 a 21:00 h.	8:00 a 15:30 h.	8:00 a 14:00 h.

g) Mapa de localización





## 5. Relación de los 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: tableros 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.
- **-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 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.
  - 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.



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



-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 por prestación de servicios. Devolución de ingresos y facturación.
  - Gestión económica prácticas externas: previsión, presupuestos, seguros,...
  - Gestión económica proyectos innovación docente y estudios propios.
  - 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).
  - Sistema de control y accesos a edificios mediante el programa SALTO.
  - Tramitación partes médicos del PDI y PAS.
  - Tramitación permisos y licencias del PDI y PAS.
  - 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.
  - 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. Actualización de la base de datos SIGEUZ (Sistema de Información Geográfica de los espacios de la UZ).
  - Recepción, clasificación, franqueo y reparto del correo (interno y externo) y la paquetería.
  - Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tabloneros del centro y página web.
  - Participación en la gestión sostenible material para reciclar: papel, vidrio, pilas, plástico, toner, etc...
  - Préstamo de material para uso académico.
  - Producción de programas audiovisuales bajo la dirección del realizador.
  - Asistencia técnica y reportajes fotográficos.
  - Asesoría y realización en tareas de streaming.
  - Reproducción, encuadernación e impresión de documentos.



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



- **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.
- 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 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 Pública:

- 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:

- o **NORMATIVA ECONÓMICA:** sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- o **PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA:**

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>



CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>

o **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS:**

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>

o **NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PDI:**

<https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos>

o **NORMATIVA ACADEMICA:**

<https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

o **NORMATIVA PROPIA DE LA FACULTAD:**

<https://fccsyd.unizar.es/es/normativa-propia-fccsd>

## 8. Formas de participación del usuario

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

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>).

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 egresados.

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

## 9. Fecha de entrada en vigor

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

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

ANA DELIA JÁUREGUI CALVO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

24/03/2021 12:12:00  
24/03/2021 12:58:00  
24/03/2021 13:22:00





## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos

La FCSD identifica los siguientes factores como clave para el compromiso de calidad:

- La satisfacción de los diferentes grupos de usuarios con los servicios prestados por la facultad
- Hacer visibles los compromisos de calidad, y establecer los mecanismos para su mejora continua.

Y para ello asume los siguientes compromisos de calidad:



- Fomentar el uso de la bicicleta y patinete eléctrico como medio de transporte para acceder a la Facultad, mediante campañas informativas (Objetivos ODS 3-7-13-15).

- Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca, se valorará el grado de satisfacción de los servicios, recursos y trato recibido del personal de la biblioteca.

- Fomentar el uso de Ayudica a todos los colectivos para resolución de problemas



- Fomentar el uso de la fotocopidora de conserjería como impresora principal para contribuir al consumo responsable de despachos y otras áreas (Objetivos ODS 7-12-13).

- Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 4 días laborales desde la finalización del proceso

- Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente

- Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 5 días, a partir del cierre de la remesa de domiciliación

- 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.



- Realizar un mínimo de dos revisiones diarias de los espacios y el equipamiento para asegurar que se encuentren en óptimas condiciones y para una utilización sostenible y responsable de los recursos (Objetivos ODS 11-12-13)

- Dar respuesta a las solicitudes de reserva de espacios realizadas en el plazo máximo de 2 días laborales

- Preparación de material docente solicitado por el PDI y estudiantes en tiempo y forma acordado



- Fomentar el uso Online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales y material deportivo, a través de la Web de la Universidad (Objetivo ODS 12).

- Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención

### 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

El cumplimiento de cada compromiso de calidad se medirá periódicamente a través de uno o más indicadores definidos por la unidad responsable de la carta.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	
		Fecha: 15/03/2021 Página 11 de 14	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Información y atención al usuario	Estudiantes PDI PAS	Fomentar el uso de la bicicleta y patinete eléctrico como medio de transporte para acceder a la Facultad, mediante 4 campañas informativas. Objetivos ODS 3-7-13-15. 	Número de campañas informativas realizadas	Anual. Campaña	3 campañas	TODAS LAS ÁREAS
	Estudiantes PDI PAS	Satisfacción de los usuarios de la Biblioteca, se valorará el grado de satisfacción de los servicios, recursos y trato recibido del personal de la biblioteca.	Encuesta de satisfacción de tres preguntas.	Mensual. Encuesta	>=7 en media	BIBLIOTECA
	Estudiantes PDI PAS	Fomentar el uso de Ayudica a todos los colectivos para resolución de problemas	Porcentaje de solicitudes tramitadas mediante Ayudica, respecto al total de intervenciones.	Anual. Hoja de cálculo	80%	INFORMATICA
	PDI PAS	Fomentar el uso de la fotocopidora de conserjería como impresora principal para contribuir al consumo responsable despachos y otras áreas. Objetivos ODS 7-12-13. 	Número de Usuarios	Anual. Hoja de cálculo	Aumento de un 20% en el número de usuarios	AREA CONSERJERÍA

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte Directora Inspección General de Servicios Gerente	24/03/2021 12:12:00 24/03/2021 12:58:00 24/03/2021 13:22:00	



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	 Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Huesca Universidad Zaragoza
		Fecha: 15/03/2021 Página 12 de 14	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión académica	Estudiantes	Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento de créditos en el plazo máximo de 4 días laborales desde la finalización del proceso	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Curso académico. Hoja de cálculo	90%	NEGOCIADO ACADÉMICO
	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual. Hoja de cálculo	95%	NEGOCIADO ACADÉMICO
Gestión económica	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos en el plazo máximo de 5 días, a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido	Trimestral. Hoja de cálculo	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO
	Usuarios externos	Realizar el pago por servicios prestados o adquisiciones de bienes en el plazo máximo de 25 días desde la fecha del registro de las correspondientes facturas, siempre que exista disponibilidad presupuestaria.	Porcentaje de facturas pagadas en el plazo establecido	Mensual. Hoja de cálculo	95%	NEGOCIADO ADMINISTRATIVO

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	



252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

	<b>CARTA DE SERVICIOS</b>	Versión: 2.0	
		Fecha: 15/03/2021 Página 13 de 14	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
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 y para una utilización sostenible y responsable de los recursos. Objetivos ODS 11-12-13 	Porcentaje de revisiones efectuadas en cada turno	Mensual. Estadillo revisiones	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. Hoja de cálculo	95%	ÁREA CONSERJERÍA
	Estudiantes PDI	Preparación de material docente solicitado por el PDI y estudiantes en tiempo y forma acordado	Porcentaje de material preparado	Cuatrimestral. Hoja de cálculo	98%	LABORATORIOS
Gestión de seguridad y salud	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Fomentar el uso Online de las peticiones de materiales para los laboratorios Audiovisuales y material deportivo, a través de la Web de la Universidad. Objetivo ODS 12 	Número de usuarios.	Semestral. Hoja de cálculo	Aumentar en un 25 % el número de usuarios	LABORATORIOS
	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención	Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Anual. Informe Unidad Prevención de Riesgos Laborales	<=3 sugerencias	ÁREA CONSERJERÍA

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO MARIA ISABEL LUENGO GASCON ALBERTO GIL COSTA	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte Directora Inspección General de Servicios Gerente	24/03/2021 12:12:00 24/03/2021 12:58:00 24/03/2021 13:22:00	



### 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:

#### 1. Comunicación interna

1. Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
2. Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la FCSD (estudiantes, PDI,PAS).
3. Publicación en los tabloneros de anuncios y expositores electrónicos de la FCSD.
4. 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.

#### 2. Comunicación externa

1. Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual.
2. 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.

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 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

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>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9>

CSV: 252ef3ca108bbf59aa4eed69e16b58c9	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 14 / 14	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
ANA DELIA JÁUREGUI CALVO	Administradora Fac. CC. Salud y del Deporte	24/03/2021 12:12:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	24/03/2021 12:58:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	24/03/2021 13:22:00	