
	Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 1 de 19	



CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
I	Primera edición	20/02/2016

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: Félix Santamaría de Miguel Firma: Fecha: 20 de Febrero 2018	Responsable Comité de Calidad: Celia Cañadas Blasco Firma: Fecha: 20 de Febrero 2018	Aprobado Gerente UZ Alberto Gil Costa Firma: Fecha: 20 de Febrero 2018
--	--	--

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 2 de 19	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Presentación

La Facultad de Ciencias de la Salud (en adelante FCS) es un centro de la Universidad de Zaragoza encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de la enseñanzas que se imparten en ella.

La Unidad Administrativa de la FCS, siguiendo las pautas recogidas en el plan de calidad de Gerencia, que en su acción 4.1.2 propone establecer una metodología única y mecanismos básicos para la elaboración de la Carta de Servicios de las Unidades, presenta esta propuesta de Carta de Servicios.

2. Objetivos y fines

2.1. MISIÓN

Los servicios de la FCS tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que dan soporte a la docencia y a la investigación, atender e informar a los usuarios y facilitar su estancia en el Centro.

2.2. VISIÓN

Ser un referente en los servicios que presta, basado en la mejora continua y la formación de los colaboradores.

2.3. OBJETIVOS Y FINES

Los objetivos de esta Carta de Servicios se centran en:

- Dar a conocer los servicios que se prestan en la FCS.
- Exponer nuestros compromisos de calidad.
- Informar los derechos que tienen los usuarios.
- Impulsar la participación de la comunidad universitaria de la FCS.
- Acercar a los usuarios a los servicios ofrecidos por la FCS.



3. Datos identificativos del centro y de los servicios objeto de la carta

A la FCS le compete gestionar los servicios y trámites prestados por las diferentes áreas que la integran: Biblioteca, Conserjería, Laboratorio y Secretaría.

El Administrador del Centro es el responsable de esta unidad administrativa.

La responsabilidad de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es del Administrador del Centro, quien contará con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo con que ha contado.

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

	Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 3 de 19	

- **Dirección postal:**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Universidad de Zaragoza

C/ Domingo Miral, s/n

50009 Zaragoza

- **Dirección web:**

<http://fcs.unizar.es>

- **Teléfonos y correos electrónicos:**



ÁREA	TELÉFONOS	E-MAIL
Decanato	+34 976 761747	direnfez@unizar.es
Administrador	+34 976 761750	admenfez@unizar.es
Biblioteca	+34 876 554450	bibeucs@unizar.es
Conserjería	+34 976 761751	consecs@unizar.es
Negociado Académico	+34 976 761748	sfcs@unizar.es
Negociado Económico	+34 876 554440	

- **Fax:**

- +34 976 761752

- **Forma de acceso y medios de transporte:**

- **Autobuses:** líneas con parada en Hospital Clínico Universitario: 22, 35, 38 y 42
- **Autobuses:** líneas con parada en Violante de Hungría: 35, 40, CI y CII
- **Tranvía:** Parada Plaza de San Francisco
- **Parada de bicicletas:** Parada Plaza de San Francisco y San Juan Bosco, 3

	Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 4 de 19	

• *Horario y lugares de atención al público:*

ÁREA	HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Secretaría de la Facultad	▶ De lunes a viernes, en horario de 9 h. a 14 h.
Biblioteca	▶ En periodo lectivo: de lunes a viernes, en horario de 8,15 h. a 21,15 h. ▶ En periodo no lectivo: de lunes a viernes, en horario de 8:15 a 13:30 h.
Conserjería	▶ En periodo lectivo: de lunes a viernes, en horario de 8 h. a 21,15 h. ▶ En periodo no lectivo: de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 14:00 h.
Laboratorios	▶ En periodo lectivo: de lunes a viernes, en horario de 8:15 a 14:15 ▶ En periodo lectivo sin docencia: de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 h. ▶ En periodo no lectivo: de lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 h.



• *Mapa de localización:*



5. Relación de los servicios prestados

1. Información y atención al usuario.

- Información y atención personalizada a los usuarios, en el ámbito de cada servicio, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tableros de anuncios, expositores electrónicos, página web de la FCS.

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 5 de 19	

- Información a los estudiantes del centro sobre asuntos de movilidad y procedimientos académicos (trabajos Fin de Grado y Máster), participando en las reuniones informativas que a tal efecto se convocan.
- Mantenimiento y actualización permanente de listas electrónicas utilizadas como herramienta fundamental para las comunicaciones internas.
- Ofrecer la información de interés para los usuarios de todos los servicios de la FCS.

2. Registro Auxiliar del Registro General de la Universidad.

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

3. Servicios relacionados con la gestión académica.

3.1. Admisión de alumnos y cambios de estudios.

- *Admisión de alumnos a enseñanzas oficiales de grado y máster:* recepción, tramitación e informatización de las solicitudes y publicación de los listados de admitidos.
- *Cambios de estudios:* tramitación de las solicitudes de cambio de estudios de estudiantes que tienen reconocidos 30 créditos.

3.2. Matrícula y procesos relacionados.



- *Cita previa* para la matrícula.
- *Tramitación* de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
- *Tramitación* de las solicitudes de becas y ayudas al estudio.
- *Automatrícula* por internet.
- *Gestión de las listas de espera* de los alumnos de nuevo ingreso.
- *Tramitación* de las solicitudes de cambio de grupo.
- *Tramitación* de las solicitudes de devolución de ingresos.

3.3. Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos.

3.4. Tramitación de cualquier otro tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, devoluciones de ingresos, procesos relacionados con la normativa de evaluación, homologación de títulos extranjeros...).

3.5. Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM).

3.6. Certificaciones académicas.

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 6 de 19	

- Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas solicitadas sobre aspectos relacionados con su situación académica de los que exista constancia en los archivos documentales o telemáticos de la FCS.

3.7. Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.

3.8. Movilidad de estudiantes.

- Gestión de los programas de intercambio nacionales e internacionales (Erasmus, Sicue, otros...)
- Apoyo e información a los estudiantes extranjeros.

3.9. Títulos.

- Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y de los Suplementos Europeos al Título (SET), así como la entrega a los solicitantes.

3.10. Horarios de clase.

- Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la FCS de los horarios de clase de las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.

3.11. Calendario de exámenes.

- Redacción y publicación en los tablones de anuncios y en la página web de la FCS del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.



3.12. Gestión académica de los estudios propios (EEPP) (admisión, matrícula, seguimiento de los pagos de las tasas, títulos, tramitación de las memorias e informes...).

3.13. Tramitación del Plan de Ordenación Docente.

4. Servicios relacionados con la gestión económica.

- *Gestión* y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- *Gestión* de gastos.
- *Gestión* de ingresos.
- *Facturación* por los servicios realizados a terceros.
- *Gestión de compras*: solicitudes de adquisición de bienes y servicios.
- *Atención a proveedores*.
- Suministrar la *información* de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- *Inventario de bienes*. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la FCS.

5. Servicios relacionados con la gestión de personal.

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 7 de 19	

- Recepción y tramitación a los servicios centrales de los partes de baja por enfermedad y de los partes de confirmación.
- Control de jornadas y horarios del PAS: autorización de permisos, licencias y vacaciones.
- Tramitación de permisos y licencias del PDI.

6. Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia.

- Servicio de conserjería-reprografía:
 - ▶ Recarga de saldos para la utilización de las máquinas de autoservicio
 - ▶ Custodia, control y entrega de llaves de las aulas, seminarios, laboratorio, etc.
 - ▶ Servicio de apoyo a las prácticas de laboratorios y talleres.
 - ▶ Apertura y cierre de los edificios y dependencias, como aulas, salones de actos y espacios comunes.
 - ▶ Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos...).
 - ▶ Custodia de materiales y conservación de edificios.
 - ▶ Pequeñas tareas de mantenimiento.
 - ▶ Revisión de instalaciones y locales y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
 - ▶ Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
 - ▶ Clasificación, franqueo y reparto del correo.
 - ▶ Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
 - ▶ Seguimiento y actualización de comunicaciones oficiales y otros en tabloneros del centro y página web



7. Servicios relacionados con la seguridad y la salud.

- Seguridad y prevención en laboratorios y talleres: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación de edificios.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- Gestión de acceso fuera del ordinario de la FCS.

Todos estos servicios se realizan en la FCS a través de las siguientes áreas:

BIBLIOTECA

- ▶ Los servicios de la biblioteca se detallan en la [Carta de los Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#).
- ▶ Más información: [Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#)

	Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 8 de 19	

Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud

► Email: bibeucs@unizar.es

► Horario de atención al público:

Periodo lectivo	Lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h.
Periodo no lectivo	Lunes a viernes, de 8:15 a 13:30

CONSERJERÍA

► Más información: <http://fcs.unizar.es>

► Email: consecs@unizar.es

► Horario de atención al público:

Periodo lectivo	Lunes a viernes, de 8:00 a 21:15 h.
Periodo no lectivo	Lunes a viernes, de 8:00 a 14:00

LABORATORIOS

► Más información: <http://fcs.unizar.es>

► Email: magil@unizar.es

► Horario de atención al público:

Periodo lectivo con docencia	Lunes a viernes, de 8:15 a 14:15 h.
Periodo lectivo sin docencia	Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00
Periodo no lectivo	Lunes a viernes, de 9:00 a 14:00

SECRETARÍA



► Más información: <http://fcs.unizar.es>

► Email: sfcs@unizar.es

► Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

8. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

8.1. Derechos de los usuarios.

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 9 de 19	

- Recibir información de forma presencias, escrita, telefónica, informática o telemática de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Acceder a la información pública.
- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que se tenga la condición de interesados.
- Identificar al personal que presta servicios en esta Facultad.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del servicio.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal.
- Que sus datos de carácter personal reciban el tratamiento legítimo y expresamente previsto en el ordenamiento jurídico.
- Participar en la mejora continua de los servicios que se prestan, a través de los medios (sugerencias, posibles encuestas de satisfacción, etc.) que se indiquen en esta Carta.
- Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y de los medios disponibles para garantizar su salud y seguridad en el desarrollo las actividades en el Centro.
- Obtener copia sellada de los documentos que se presenten aportándolos junto con los originales, así como a devolución de estos, salvo cuando los originales deban de obrar en el procedimiento
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.



8.2. Obligaciones de los usuarios.

- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar en el normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud.
- Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y recursos del Centro, utilizándolos para los fines que les son propios.
- Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones y servicios.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

9. Normativa reguladora

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Facultad de Ciencias de la Salud se puede consultar en:

- La web de la [Secretaría General de la Universidad de Zaragoza](#), que recoge todos los textos legales de interés por materias.
- El [Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza](#).

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 10 de 19	

- Además, la normativa sobre determinadas áreas, más concreta y detallada, así como los procedimientos generales de la Universidad de Zaragoza se puede consultar en la web sobre [normativa académica de la Universidad de Zaragoza](#).

9. Formas de participación del usuario:

Con el fin de de conocer las sugerencias y quejas de los usuarios, se ha establecido un procedimiento de gestión de las mismas.

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias, preferiblemente a través del formulario establecido a tal efecto en el [portal del ciudadano de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza](#).

Igualmente, el Defensor Universitario, contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas reclamaciones o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio.

Además, a través de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios, que se realizan de forma centralizada, se recaba anualmente y para cada curso académico información sobre la satisfacción de los usuarios en el Centro:

- ▶ Evaluación de la docencia de todas las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- ▶ Encuesta a los estudiantes sobre satisfacción de las titulaciones impartidas.
- ▶ Encuesta a los estudiantes que han participado en programas de movilidad.
- ▶ Encuesta de satisfacción del PAS de la FCS
- ▶ Encuesta de satisfacción del PDI de la FCS
- ▶ Encuesta de satisfacción del los servicios contratados (cafetería, limpieza, etc.).

10. Fecha de entrada en vigor

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

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Información y atención al usuario.	Información pública a través de la página web del Centro.	Estudiantes. PAS. PDI. Usuarios externos.	Mantener actualizados los impresos y modelos de solicitudes relacionados con la gestión académica y administrativa de la Facultad.	Número de impresos disponibles en la web por colectivos.	Curso académico	Seguimiento	Negociado académico y Negociado administrativo.
			Mantener actualizada y accesible en la página web de la FCS la normativa relacionada con la gestión académica y administrativa.	Porcentaje de actualizaciones realizadas en la web.	Trimestral	100%	Secretaría de Decanato.
	Información y atención personalizada a los usuarios.		Potenciar el uso de las comunicaciones electrónicas como medio de información y atención, a través de un buzón de consultas en la página web o del correo electrónico.	Porcentaje de consultas resueltas.	Mensual	95%	Negociado académico y Negociado administrativo.
			Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas en las consultas especializadas.	Índice de satisfacción, obtenido de las respuestas referidas a las consultas especializadas en las encuestas de satisfacción.	Cuatrimestral	90% de usuarios con satisfacción igual o superior a 4 sobre 5	

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Registro auxiliar al registro general de la Universidad de Zaragoza.	Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Unidad.	Estudiantes. PAS. PDI. Otros usuarios internos. Usuarios externos.	Remisión al interesado de los documentos tramitados en el registro de la FCS en el plazo máximo de 48 horas desde su recepción.	Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo establecido.	Mensual	100%	Negociado Administrativo.
Servicios relacionados con la gestión académica.	Tramitación de las solicitudes de adaptación y de transferencia y reconocimiento de créditos.	Estudiantes	Incorporación de las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de cinco días laborables desde la finalización del proceso.	Porcentaje de las solicitudes resueltas dentro del plazo establecido.	Mensual	95%	Negociado Académico
	Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas		Expedición de certificados académicos oficiales y de otro tipo en el plazo máximo de tres días, salvo imponderables.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido.	Mensual	95%	Negociado Académico
	Tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos		Tramitar las solicitudes de devolución de ingresos de los estudiantes dentro de los treinta días siguientes a su presentación.	Porcentaje de las solicitudes enviadas en plazo.	Mensual	100%	Negociado Académico
	Gestión de títulos		Tramitar las solicitudes de títulos mensualmente, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado Académico



SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios relacionados con la gestión económica.	Gestión de compras.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por el centro antes de 5 días.	Número de solicitudes formuladas en plazo.	Anual	95%	Negociado Administrativo
	Gestión de pagos.	Usuarios externos	Una vez recibido el anticipo de caja fija en banco, tramitar el pago de los compromisos adquiridos con proveedores en el plazo 5 días laborable desde la fecha de recepción de los fondos.	Porcentaje de pagos realizados en plazo.	Anual	95%	Negociado Administrativo
	Gestión de pagos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro auxiliar en el plazo de cuarenta y ocho horas desde su recepción, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de remisiones realizadas en plazo.	Mensual	95%	Negociado Administrativo
	Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos de las UP que gestiona el centro antes de la fecha límite establecida por los Servicios Centrales, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo.	Mensual	95%	Negociado Administrativo

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios relacionados con la gestión de personal.	Emisión de certificados sobre actividad docente y participación en órganos colegiados.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Expedición de certificados solicitados en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan.	Porcentaje de certificaciones emitidas dentro del plazo establecido.	Mensual	95%	Negociado Administrativo
	Contro horario /gestión de servicios.	PAS PDI	Resolución de incidencias relacionadas con el control horario y tramitación de permisos en un plazo máximo de tres días laborables, desde recepción, salvo imponderables.	Porcentaje de incidencias y permisos resueltos en el plazo establecido.	Mensual	95%	Negociado Administrativo

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	Proporcionar la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones.	Estudiantes PDI	Adquirir la bibliografía recomendada básica (BRB) de todas las asignaturas de las titulaciones que se imparten en el centro	Porcentaje de la BRB adquirida sobre el total de la BRB	Anual	100%	Biblioteca
	Ofrecer el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación.	Estudiantes PDI	Garantizar espacios para el trabajo y estudio en grupo	Porcentaje de puestos de trabajo en grupo y cabinas de investigación sobre el total de puestos	Anual	25%	
			Facilitar ordenadores portátiles para el préstamo en sala	Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	80%	
	Gestión del correo y la correspondencia	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar el correo interno y externo urgente y certificado en el plazo máximo de dos días laborables desde su recepción	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado	Anual	95%	Conserjería
Gestión de espacios	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Confirmar la reserva de espacios solicitados por usuarios internos y externos en un plazo máximo de dos días laborables	Porcentaje de reservas confirmadas en menos de 24 horas	Mensual	95%		

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTANDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
	Reproducción e impresión de documentos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Entregar los trabajos de reproducción, impresión, escaneo y encuadernación en un plazo de dos días laborables	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo de dos días laborables	Mensual	95%	Impresión y edición
Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia	Atención a las prácticas de laboratorios y talleres	PDI Estudiantes	Realización de controles e inventario de material fungible de laboratorios y talleres una vez al año.	Número de controles realizados	Anual	Seguimiento	Laboratorios
		Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Realizar revisiones de equipamiento instrumental antes de la utilización de cada equipo.	Número de revisiones realizadas	Antes de cada utilización del equipo	Seguimiento	
			Revisar la piscina y otros equipos de prevención y seguridad de laboratorios (duchas,...) una vez al trimestre.	Número de revisiones realizadas	Trimestral	Seguimiento	

SERVICIO PRESTADO / DESCRIPCIÓN		GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE
Servicios prestados en relación con la seguridad y prevención	Simulación de evacuación de edificios.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Intentar que los simulacros del Centro se realicen en el menor tiempo posible y con el menor número de incidencias	Número de reuniones informativas de los equipos de intervención en emergencias para garantizar que conocen el procedimiento	Curso académico	Seguimiento	Todas las áreas
				Informes emitidos por UPRL sobre simulacros de evacuación	Curso académico	Seguimiento	

	<p><i>Carta de Servicios de la</i> FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 18 de 19	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen las siguientes acciones de comunicación del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la carta.

I. Comunicación interna

Dentro de la propia Universidad de Zaragoza se acometerán las siguientes acciones:

- a) *Publicación en la Intranet.*
- b) *Información vía correo electrónico a toda la comunidad universitaria (estudiantes, PAS, PDI) de la Facultad de Ciencias de la Salud.*
- c) *Distribución de trípticos informativos.*

2. Comunicación externa

Para la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio, se dará publicidad por las siguientes vías:

- a) *Envío de folletos publicitarios (trípticos) a instituciones vinculadas con las actividades de la Facultad de Ciencias de la Salud.*
- b) *Difusión a través de la página web de la Facultad.*

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



Los incumplimientos de los compromisos de calidad determinados en esta carta de servicios, así como las reclamaciones y sugerencias que se puedan recibir se valorarán y resolverán en un plazo máximo de cinco días mediante el establecimiento de medidas de mejora y una reiteración ante el usuario de nuestro compromiso de mejora en el funcionamiento de los servicios prestados.

En caso de que el incumplimiento sea reiterado y constante, se analizarán las causas y se replanteará su mantenimiento o viabilidad.

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

El procedimiento para la presentación de sugerencias y reclamaciones se puede concretar en lo siguiente:

- a) Cumplimentación de los impresos de reclamaciones y sugerencias habilitados al efecto:
 - A través del CIUR: <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

	<p><i>Carta de Servicios de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 15 de febrero de 2016	
		Página 19 de 19	

- A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza:
<http://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>
- b) Por correo electrónico a las direcciones institucionales de la Facultad:
- Decanato: direnfez@unizar.es
 - Administrador: fesanta@unizar.es
 - Secretaría: sfcs@unizar.es
 - Biblioteca: bibeucs@unizar.es
 - Conserjería: consecs@unizar.es
- c) Por escrito dirigido a la Secretaría presentado en registro, utilizando el modelo de solicitud de la Facultad de Ciencias de la Salud o cualquier otro medio escrito.