



Carta de Servicios de Facultad de Ciencias de la Salud

Tabla de control de firmas:

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

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 27/05/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 20/02/2016

Edición	Modificación	Fecha
V 3.1	Conversión al formato de la aplicación JUNO	08/03/2024
V 3.2	Actualización de datos de contacto, horarios y normativa. Revisión de la relación de servicios prestados.	27/05/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

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 títulos en las enseñanzas que se imparten en ella. Los estudios que se imparten son: los grados de Enfermería, Fisioterapia y Terapia Ocupacional, y el máster de Gerontología Social.

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

La FCS comprometida con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza, elabora esta Carta de Servicios para facilitar a la sociedad, en general, y a la comunidad universitaria, en particular, información sobre los servicios que presta y los compromisos de calidad asumidos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación. La Carta de Servicios constituye una herramienta fundamental en el proceso de mejora continua de los servicios prestados y de modernización de la gestión.

2.1. Misión/Propósito

Los servicios de la FCS tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y de gestión que dan soporte a la docencia e investigación, así como a la atención de los usuarios durante su estancia en el centro.

2.2. Visión

La FCS tiene el propósito de gestionar los servicios que se prestan en ella con criterios de eficacia, eficiencia, igualdad, transparencia y mejora continua, buscando la innovación y utilización de las nuevas tecnologías aspirando a ser reconocida por la calidad de sus estudios y servicios, el nivel de compromiso con la institución y una búsqueda permanente de la mejora en el desempeño de las funciones que le son inherentes.

2.3. Valores

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

- Garantizar la calidad de la enseñanza y promoverla a través de una educación inclusiva, equitativa y con oportunidades de aprendizaje a lo largo de toda la vida. (ODS 4).
- Colaborar en la reducción de las desigualdades (ODS 10).
- Fomentar códigos éticos en la comunidad universitaria, en las distintas actividades, consumo y uso responsable de los recursos (ODS 12).
- Desarrollar instituciones eficaces, responsables en todos los niveles que promuevan los valores

democráticos de paz y justicia (ODS 16).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Facultad de Ciencias de la Salud

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

Beatriz Alcalde Ezquerro, Coordinadora de la Comisión de calidad de los servicios de Facultad de Ciencias de la Salud



4. Información de contacto

a) Dirección postal

Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad de Zaragoza
Calle Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza

b) Teléfonos

Conserjería: +34 976 761 751
Secretaría: +34 976 761 748 / 976 764 463 / 876 554 442
Biblioteca: + 34 876 554 450
Sala de prácticas: +34 876 554 431

c) Correos electrónicos

Secretaría

sfcs@unizar.es

Calidad

calidadenfes@unizar.es

Biblioteca

bibeucs@unizar.es

Conserjería

consecs@unizar.es

Salas de prácticas

magil@unizar.es

d) Página web

Facultad Ciencias de la Salud: <http://fcs.unizar.es>

Biblioteca de la FCS: <http://biblioteca.unizar.es/salud>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Tranvía de Zaragoza. (Línea 1 Parada: Emperador Carlos V)

Autobuses urbanos de Zaragoza. <https://zaragoza.avanzagrupo.com/>

- Parada Violante de Hungría: Ci1, Ci2, 35 y 42
- Parada en Hospital Clínico: 22, 35, 38 y 41

Servicio Bizi Zaragoza. Estacionamientos de Plaza de San Francisco y San Juan Bosco. Existen zona de aparcamiento de bicicletas en la puerta del edificio.

(http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici/carril/ver_Mapas?id=2)



Acceso con vehículo propio. Solamente pueden acceder al campus universitario de plaza de San Francisco las personas de la comunidad universitaria que están acreditadas. Dentro del parking existen plazas reservadas para personas con movilidad reducida.

Acceso con bicicleta. Aparcabici con 27 plazas en la puerta de la facultad.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Conserjería

Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.00h a 21.15h

Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.00h a 13.45h

Biblioteca

Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 21.15h

Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 13.30h

Secretaría

Periodo lectivo: Lunes a viernes de 9.00h a 14.00h

Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 9.00h a 13.45h

Salas de prácticas (Responsable)

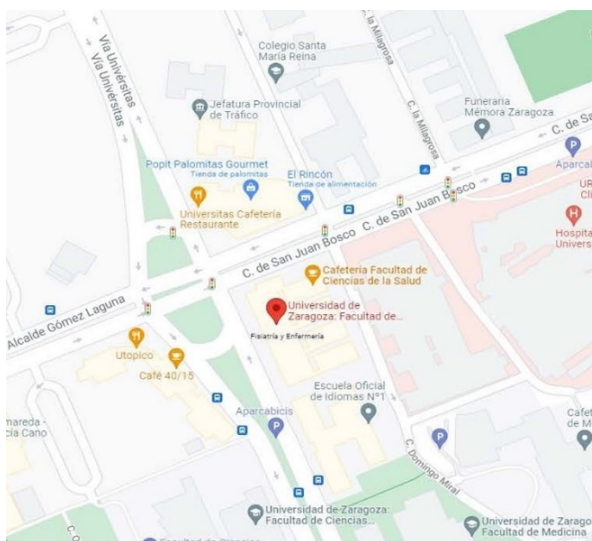
Periodo lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 14.15h

Periodo lectivo sin docencia: Lunes a viernes de 9.00 a 14.00h

Periodo no lectivo: Lunes a viernes de 8.15h a 13.45h

g) Mapa de localización

Localización en el sistema SIGEUZ: <https://sigeuz.unizar.es/?building=CSF.1095>.





5. Relación de los servicios prestados

Información y Comunicación

- s001 Proporcionar información y asesoramiento de forma personalizada a las usuarias y usuarios de forma presencial, telefónica, telemática, así como a través de la información que se actualiza en la página web.
- s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico o la página web del centro.
- s003 Registro Auxiliar del Registro General de la UZ para recepción de documentos.

Servicios relacionados con la gestión académica

- s004 Admisión de alumnado de nuevo ingreso y de cambio de estudios: tramitación de solicitudes de admisión, traslados, gestión de llamamientos y listas de espera.
- s005 Matrícula y procesos relacionados con la misma (tramitación de solicitudes de matrícula, modificaciones y anulaciones). Apoyo en automatrícula mediante atención telefónica o telemática, etc.
- s006 Tramitación de las solicitudes relacionadas con la matrícula: cambios de grupo, reconocimiento y/o transferencia de créditos, permanencia y simultaneidad.
- s007 Gestión de actas.
- s008 Trabajos de fin de grado y máster.
- s009 Expedición de certificados, títulos académicos y otros documentos.
- s010 Programas de movilidad, nacional e internacional.
- s011 Apoyo a órganos relacionados con la actividad docente.

Servicios relacionados con la gestión económica

- s012 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.
- s013 Gestión de inventario de bienes.
- s014 Liquidación del seguro escolar y otros trámites relacionados con su gestión.
- s030 Gestión de devoluciones de ingresos.

Servicios relacionados con la gestión del personal

- s015 Plan de Ordenación Docente (POD).
- s016 Expedición de certificados de personal.

Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia

- s017 Apertura y cierre del edificio, dependencias y espacios comunes.
- s018 Control y reserva de espacios y custodia de llaves.
- s019 Revisión de instalaciones y locales, pequeñas tareas de mantenimiento y conservación del edificio y solicitud y seguimiento de los partes de mantenimiento.
- s020 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y de laboratorios.
- s021 Custodia de materiales.
- s022 Clasificación, franqueo y reparto de correo.
- s023 Pequeñas tareas de mantenimiento, y solicitud y seguimiento de partes de mantenimiento.
- s024 Sostenibilidad: reciclaje de equipos y colaboración en la gestión de residuos.



- s025 Gestión de medios audiovisuales y sistemas de videoconferencia.

Servicios relacionados con la seguridad y la salud

- s026 Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad.
- s027 Seguridad y prevención en laboratorios: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o salud de trabajadores y alumnado.
- s028 Participación en la coordinación y desarrollo de simulacros de evacuación del edificio.
- s029 Gestión del acceso fuera del horario ordinario.

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

Normativa	de	carácter	general
• Ley Orgánica 2/2023,	de 22 de marzo,	del Sistema Universitario.,	de Universitario.
• Ley Orgánica 3/2018,	de 5 de diciembre,	de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos	digitales.
• Ley 8/2015,	de 25 de marzo,	de Transparencia, de la Actividad Pública y Participación Ciudadana	Aragón.
• Ley 39/2015,	de 1 de octubre,	del Procedimiento Administrativo Común.	
• Ley 40/2015,	de 1 de octubre,	de Régimen Jurídico del Sector Público.	
• 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. Decreto 84/2016, de 14 de junio.

Normativa sobre acceso y admisión a estudios de grado

- <https://academico.unizar.es/acceso-admision-grado/admision/convo>

Normativa de carácter académico

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

Normativa de carácter económico

- <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>

Normativas propias de la FCS

Reglamento de la Facultad de Ciencias de la Salud:

- http://fcs.unizar.es/sites/fcs/files/users/abgalvan/reglamento_de_la_fcs.pdf

Acuerdos de la Junta de Facultad:

- <https://fcs.unizar.es/acuerdos-de-la-junta-de-facultad>

8. Formas de participación del usuario

La Comisión de Servicios del centro realiza de manera anual el seguimiento de la Carta de Servicios. Analizan los resultados de los indicadores fijados en los compromisos y proponen acciones de mejora.

La comunidad universitaria o los usuarios del centro pueden participar de los modos que se citan a continuación:

Presentación de sugerencias, quejas y felicitaciones

La FCS cuenta con un procedimiento propio, [PRA 003: Gestión de Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Reclamaciones y Propuestas de la Facultad de Ciencias](#), que regula la forma de presentación de las mismas y puede consultarse en la página web.



Además cuenta con un Buzón virtual <https://fcs.unizar.es/buzon-de-propuestas>, que permite presentar iniciativas, sugerencias, o quejas que los usuarios deseen plantear con relación a los servicios que presta la facultad, poniendo de manifiesto las anomalías o posibles mejoras, así como las buenas prácticas en el funcionamiento de los mismos, con el fin de mejorar su calidad.

Correo electrónico

Diariamente la FCS da respuesta a las inquietudes de los interesados sean o no miembros de la comunidad universitaria recibidas en las direcciones de correo electrónico habilitadas para tal fin: sfcs@unizar.es y calidadenfes@unizar.es. Todas estas aportaciones se considerarán y serán tenidas en cuenta en los procesos de mejora continua del servicio.

Consultas de opinión

Actualmente, se realizan dos encuestas propias en el centro. Mediante las encuestas se recaba información que el equipo de dirección analiza y puede plasmar en acciones de mejora. Anualmente, elabora y publica un informe analizando sus resultados.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 3.2	 Facultad de Ciencias de la Salud Universidad Zaragoza
		Fecha: 27/05/2024	
		Página 10 de 15	

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

- c004 Incorporar al expediente académico los reconocimientos o transferencia de créditos en el plazo establecido de 5 días laborables, desde la resolución del órgano competente y/o pago de las tasas
- c008 Realizar la orden de pago de los bienes y servicios en un plazo inferior al mes a contar desde el registro de la factura, siempre que exista disponibilidad presupuestaria
- c009 Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 5 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan
- c011 Gestionar las incidencias en los espacios en el plazo inferior a 2 días hábiles
- c012 Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro
- c013 Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días hábiles
- c014 Realización, colaboración y difusión de actos o eventos institucionales
- c015 Tramitar las solicitudes de títulos (certificado y SET) en 3 días laborables desde su solicitud
- c016 Dar apoyo administrativo adecuado a los estudiantes de Erasmus
- c017 Tramitar las devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación siempre y cuando la documentación presentada sea conforme
- c019 Revisión de extintores y BIES del edificio
- c020 Mantener actualizada la página web del centro: impresos, normativas, procesos académicos...
- c021 Incorporación al expediente de los reconocimientos de B1 en el plazo de 15 días laborables desde su solicitud, siempre que esté efectuado el pago si procede y la documentación aportada sea correcta

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s002 Información colectiva y pública para temas de carácter general, mediante tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico o la página web del centro.	c014 Realización, colaboración y difusión de actos o eventos institucionales	 	ic021 % de actos/eventos difundidos en web/correos/redes	Anual	90%	Responsable de medición: Decanato Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
	c020 Mantener actualizada la página web del centro: impresos, normativas, procesos académicos...		ic022 Verificación de contenidos publicados y comprobación del funcionamiento y actualización de los links asociados a la página web	Mensual	Mínimo 1 al mes	Responsable de medición: Negociado de calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s006 Tramitación de las solicitudes relacionadas con la matrícula: cambios de grupo, reconocimiento y/o transferencia de créditos, permanencia y simultaneidad.	c004 Incorporar al expediente académico los reconocimientos o transferencia de créditos en el plazo establecido de 5 días laborables, desde la resolución del órgano competente y/o pago de las tasas		ic005 % de solicitudes resueltas e incorporadas antes de plazo	Anual	95%	Responsable de medición: Negociado académico Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
	c021 Incorporación al expediente de los reconocimientos de B1 en el plazo de 15 días laborables desde su solicitud, siempre que esté efectuado el pago si procede y la documentación aportada sea correcta		ic019 % de solicitudes incorporadas en plazo	Anual	90%	Responsable de medición: Negociado académico Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s009 Expedición de certificados, títulos académicos y otros documentos.	c015 Tramitar las solicitudes de títulos (certificado y SET) en 3 días laborables desde su solicitud		ic020 % de solicitudes tramitadas en plazo	Anual	90%	Responsable de medición: Negociado académico Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s010 Programas de movilidad, nacional e internacional.	c016 Dar apoyo administrativo adecuado a los estudiantes de Erasmus		ic016 Nivel de satisfacción con el apoyo administrativo recibido con la encuesta propia a estudiantes Erasmus (In/Out)	Anual	4 sobre 5	Responsable de medición: Negociado académico Forma de cálculo/obtención: Encuesta de satisfacción de estudiantes Erasmus
s012 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto.	c008 Realizar la orden de pago de los bienes y servicios en un plazo inferior al mes a contar desde el registro de la factura, siempre que exista disponibilidad presupuestaria	 	ic008 % de facturas que se han pagado antes del mes	Anual	95%	Responsable de medición: Negociado administrativo Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s030 Gestión de devoluciones de ingresos.	c017 Tramitar las devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación siempre y cuando la documentación presentada sea conforme		ic017 % de solicitudes tramitadas en plazo	Anual	90%	Responsable de medición: Negociado académico Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s016 Expedición de certificados de personal.	c009 Expedición de certificados solicitados (actividad docente o participación órganos colegiados) en el plazo máximo de 5 días laborables siempre que no existan causas ajenas que lo impidan	 	ic009 % de certificados emitidos en plazo	Anual	95%	Responsable de medición: Decanato Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo /correo electrónico
s018 Control y reserva de espacios y custodia de llaves.	c013 Confirmar la reserva de espacios solicitados por los usuarios en el plazo de 2 días hábiles		ic010 % de reservas confirmadas en plazo	Mensual	95 %	Responsable de medición: Conserjería Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo
s019 Revisión de instalaciones y locales, pequeñas tareas de mantenimiento y conservación del edificio y solicitud y seguimiento de los partes de mantenimiento.	c011 Gestionar las incidencias en los espacios en el plazo inferior a 2 días hábiles		ic014 % de partes gestionados en plazo	Mensual	95%	Responsable de medición: Conserjería Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s020 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia y de laboratorios.	c012 Satisfacción de los profesores usuarios de las salas de prácticas del centro	 	ic012 Encuesta de satisfacción profesores usuarios salas de prácticas	Anual	4 sobre 5	Responsable de medición: Negociado de calidad Forma de cálculo/obtención: Formulario Google
s027 Seguridad y prevención en laboratorios: especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o salud de trabajadores y alumnado.	c019 Revisión de extintores y BIES del edificio		ic018 N°. de revisiones de extintores y BIES realizados	Anual	Mínimo 4 al año	Responsable de medición: Encargado de Conserjería Forma de cálculo/obtención: Hoja de cálculo



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- Publicación de la Carta de Servicios en la página web de la facultad
- Presentación en sesión ordinaria en Junta de la FCS
- Publicación de la noticia de aprobación de la Carta de Servicios en la página web de la facultad
- Publicación en el boletín iFCSalud
- Publicación de los Informes de Seguimiento en la página web de la facultad



2. Comunicación externa

Publicación de la carta en la página web de la Inspección General de Servicios de la Universidad de Zaragoza y en la página web de la facultad.

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

En caso de incumplimiento de los compromisos, se procederá a realizar a la revisión de los mismos y tras realizar el informe de seguimiento de la carta, se realizará un análisis para estudiar las posibles causas. Se podrá realizar una modificación de los indicadores correspondientes con objeto de subsanar dichos incumplimientos.

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>)

Además de las opciones para presentar sugerencias y quejas del apartado 15 de esta Carta, la Universidad de Zaragoza contempla la figura del Defensor Universitario descrita en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, que atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:

http://www.unizar.es/defensor_universitario/