



Carta de Servicios de Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Teruel

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Teruel	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 25/10/2024



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 01/09/2014

Edición	Modificación	Fecha
V 4.2	Conversión al formato de la aplicación JUNO	25/10/2024



I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

El Campus Universitario de Teruel, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, proporciona un entorno humano y de calidad para el estudio, la reflexión y la creación de conocimiento. Tanto para los turolenses como para los estudiantes que nos visitan (provenientes de centros nacionales e internacionales), nuestro campus es una opción cada vez más atractiva.

A lo largo de las últimas décadas, se ha consolidado en un campus único que agrupa a la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, a la Escuela Universitaria Politécnica de Teruel, a la Escuela Universitaria de Enfermería (como centro adscrito a la Universidad de Zaragoza) y al Colegio Mayor Pablo Serrano. Así mismo se ubican en el campus la Universidad de Verano de Teruel, con una sugerente oferta académica para la época estival, y la Fundación ¿Antonio Gargallo¿, que focaliza su actividad esencialmente en la potenciación de la investigación.

La oferta formativa que podemos encontrar en estos centros es la siguiente:

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado en Psicología.
- Grado en Bellas Artes.
- Grado en Magisterio de Educación Infantil.
- Grado en Magisterio de Educación Primaria.
- Máster en Profesorado de enseñanza obligatoria, bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, artísticas y deportivas.
- Máster en Psicología General Sanitaria.

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:

- Grado en Ingeniería Electrónica y Automática (presencial y semipresencial).
- Grado en Ingeniería Informática.
- Máster en Innovación y Emprendimiento en Tecnologías para la Salud y el Bienestar.

Fruto de la colaboración entre la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas y la Escuela Politécnica de Teruel surge la implantación del Programa Conjunto en Ingeniería Informática-Administración y Dirección de Empresas.

Escuela Universitaria de Enfermería de Teruel (centro adscrito):

- Grado en Enfermería.

En nuestro campus, la proximidad espacial aporta una estructura de cooperación que nos permite ofrecer una serie de servicios propios: biblioteca de campus, servicio de informática y comunicaciones, servicio de orientación de empleo (UNIVERSA), centro universitario de lenguas modernas (CULM), servicio de actividades deportivas (SAD).

La propuesta de servicios a la comunidad universitaria se contempla con asesorías para todos ellos, en concreto (y gracias a la implicación y colaboración de instituciones locales), se proporciona asesoramiento en materia psicológica desde la oficina de atención a la diversidad de forma centralizada (OUAD).

Como la universidad en general, este campus tiene verdadera vocación de apertura permanente a la sociedad, a sus demandas e inquietudes, de ahí su interés en implicarse en la creación y difusión de conocimiento y cultura, en el desarrollo científico, tecnológico y económico, y en la mejora de la calidad de vida de su entorno.

A partir de estos principios han emergido iniciativas de colaboración con empresas e instituciones en



proyectos de desarrollo, cooperación o difusión cultural. La Universidad de la Experiencia, por ejemplo, supone la apertura de nuestras puertas a la población de más edad con inquietudes intelectuales y culturales de nuestro entorno. Igualmente, la apertura a estudiantes provenientes de otros países, cada vez más numerosos, está matizando la progresiva internacionalización de nuestro campus.

Todos estos proyectos y servicios, se asientan básicamente sobre criterios de responsabilidad, sostenibilidad y competitividad.

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que se han convertido en el instrumento esencial de comunicación permanente con el usuario sobre los servicios que se prestan.

Una mayor información de los servicios prestados y la mejora permanente de la calidad de los mismos se ha convertido en el paradigma de lo que el usuario espera recibir de nosotros.

La presente Carta de Servicios se configura como un compromiso por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Se concibe como un documento revisable que, mediante la actualización periódica de los compromisos, debe reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

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

El Campus de Teruel tiene la obligación de acercar la universidad a la sociedad turolense proporcionándole unos servicios de calidad en la que todas las partes obtengan un beneficio. Todo ello no sería posible si el Campus de Teruel no tuviera una cultura de calidad y mejora continua poniendo los medios necesarios para que todo esto se produzca.

2.1. Misión/Propósito

La misión de los Servicios del Campus de Teruel es dar apoyo a las actividades inherentes de los Centros y Servicios Universitarios que tienen su sede en el campus y gestionar de manera unificada los recursos humanos y materiales, los procesos económicos, administrativos y académicos, todo ello con el fin de prestar al personal docente e investigador (PDI), alumnos, personal de administración y servicios (PAS), órganos de gobierno y usuarios en general, un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, en línea con la legislación actual y con las directrices propias y comprometidas con la planificación estratégica de la Universidad, para asegurar un excelente servicio a la sociedad.

2.2. Visión

El Campus de Teruel debe ser un servicio ágil, virtual y físico, para todos los usuarios y ser un referente en



soporte y apoyo, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad e identificada nuestra Unidad por la profesionalidad de sus miembros.

2.3. Valores

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

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

- Calidad en la gestión
- Compromiso de mejora
- Confidencialidad
- Profesionalidad
- Respeto a las personas
- Transparencia
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible

El Campus de Teruel manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y trabaja para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

El Campus de Teruel cuenta entre sus objetivos el de **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, vela 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 desarrolla acciones tendentes a garantizar la **igualdad de oportunidades**, promoviendo medidas y actuaciones que reduzcan la **desigualdad de resultados** de sus miembros (10.3), y presta una especial atención a la **reducción de su huella ambiental negativa** (11.6), mediante la **gestión responsable de los desechos** de la actividad ordinaria, de la académica y de la investigadora, y a través de la adopción de **medidas que palién el cambio climático** y primen el desarrollo sostenible (13).

El Campus 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 Campus 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).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Teruel

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

Pedro Esteban Muñoz, Coordinador de la Comisión de calidad de los servicios de Unidad Administrativa y de Servicios de Campus de Teruel



4. Información de contacto

a) Dirección postal

- *Calle:* Atarazana 2-4-6
- *Código Postal:* 44003
- *Población:* Teruel

b) Teléfonos

- Escuela Universitaria de Enfermería:** +34 978 62 06 48
- Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:** +34 978 61 81 24
- Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:** +34 978 61 81 58
- Unidad Predepartamental de Bellas Artes:** +34 978 64 53 88
- Secretaría del Campus:** +34 978 61 81 25
- Centro Universitario de Lenguas Modernas:** +34 61 81 58
- Biblioteca:** +34 978 61 81 09
- Reprografía:** +34 978 61 81 11
- SICUZ:** +34 978 64 53 55
- Servicio de Actividades Deportivas:** +34 978 61 81 71
- UNIVERSA:** +34 978 61 81 57
- Universidad de la Experiencia:** +34 978 61 81 06
- Oficina de Relaciones Internacionales (ORI):** +34 978 61 81 14
- Fundación Universitaria Pablo Gargallo. Universidad de verano:** +34 978 61 81 18
- Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano:** +34 978 61 81 31

c) Correos electrónicos

- Unidad Administrativa Campus de Teruel:** adminter@unizar.es
- Escuela Universitaria de Enfermería:** derenfet@unizar.es
- Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:** dircisht@unizar.es
- Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:** diringtt@unizar.es
- Unidad Predepartamental de Bellas Artes:** sed5014@unizar.es
- Secretaría del Campus:** secreter@unizar.es
- Centro Universitario de Lenguas Modernas:** culmteruel@unizar.es
- Biblioteca:** biteruel@unizar.es
- Reprografía:** reporter@unizar.es
- Servicio de Actividades Deportivas:** deporter@unizar.es
- UNIVERSA:** naldana@unizar.es
- Universidad de la Experiencia:** serralop@unizar.es
- Oficina de Relaciones Internacionales (ORI):** internacionalteruel@unizar.es
- Fundación Universitaria Pablo Gargallo. Universidad de verano:**
info@fantoniogargallo.org
unverter@unizar.es
- Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano:** cmuserra@unizar.es

d) Página web y redes sociales

Escuela Universitaria de Enfermería: <http://enfermeriateruel.unizar.es/>

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: <http://fcsch.unizar.es>

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel: <http://eupt.unizar.es>

Secretaría del Campus:<http://campusteruel.unizar.es/>

Centro Universitario de Lenguas Modernas: <http://culm.unizar.es/teruel/inicio-teruel>

Biblioteca: <http://biblioteca.unizar.es/teruel>

SICUZ:<http://sicuz.unizar.es>

Servicio de Actividades Deportivas:<http://deportes.unizar.es>

UNIVERSA: <http://www.unizar.es/universa/>

Universidad de la Experiencia:<https://uez.unizar.es/sede-de-teruel>

Fundación Universitaria Pablo Gargallo. Universidad de verano:

<https://fantoniogargallo.unizar.es/>

<http://uvt.unizar.es>

Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano:<http://cmpps.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

- *Por Carretera:* Autovía A-23 salida 115 dirección N-420 / Teruel (Centro) / Alcañiz / Cedrillas / Cantavieja y tomar dirección N-420a.

- *En autobús:* www.estacionteruel.es

- *En tren:* www.renfe.com/es/es

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Escuela Universitaria de Enfermería:

9:00h a 14:00h

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:

9:00h a 14:00h CTE.1085.00.370

Escuela Universitaria Politécnica de Teruel:

9:00h a 14:00h CTE.1150.02.260

Unidad Predepartamental de Bellas Artes:

9:00h a 14:00h CTE.1211.02.370

Secretaría del Campus:

9:00h a 14:00h CTE.1205.00.140

Centro Universitario de Lenguas Modernas:

9:00h a 14:00h CTE.1150.02.260

Biblioteca:

8:15h a 21:15h CTE.1150.00.130

Reprografía:

9:00h a 20:00h CTE.1085.00.120

SICUZ:

CTE.1211.01.260

Servicio de Actividades Deportivas:

8:00h a 14:00h Lunes y Miércoles de 16:00h a 18:30h CTE.1150.02.260

UNIVERSA:

9:30h a 13:00h CTE.1205.01.150

Universidad de la Experiencia:

9:00h a 14:00h CTE.1205.01.110

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI):

9:30h a 13:30h Jueves 18:00h a 20:00h CTE.1150.02.260

Fundación Universitaria Pablo Gargallo. Universidad de verano:

9:00h a 14:00h CTE.1205.00.090

Colegio Mayor Universitario Pablo Serrano:<http://cmps.unizar.es>

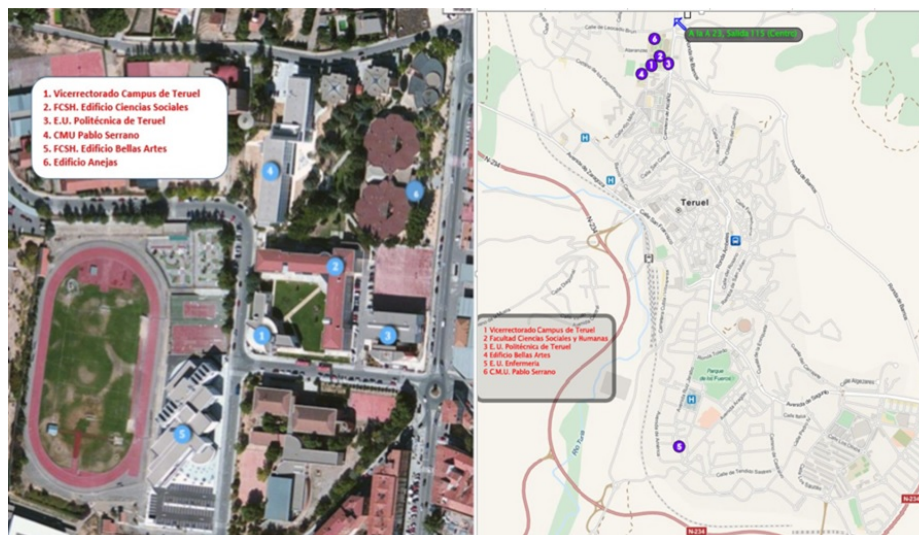
CTE.1214.00.220

g) Mapa de localización

El Campus Universitario de Teruel se encuentra situado en la zona norte de la ciudad. En esta zona podemos encontrar:

- Vicerrectorado Campus de Teruel
- FSCH. Edificio de Ciencias Sociales
- E.U. Politécnica de Teruel
- FCSH. Edificio de Bellas Artes
- CMU Pablo Serrano

Mientras que la E.U. Enfermería la podemos encontrar en el ensanche de la ciudad cerca del Hospital General Obispo Polanco.





5. Relación de los servicios prestados

Biblioteca

- s008 Apoyo a la labor docente e investigadora
- s009 Cubrir necesidades informativas y formativas de sus usuarios

Secretaría

- s010 Gestión académica
- s011 Gestión económica
- s012 Gestión administrativa

Reprografía

- s001 Servicios de reprografía
- s002 Venta de manuales y libros de texto

Oficina de Relaciones Internacionales

- s013 Atención a los programas de movilidad del Campus de Teruel
- s014 Gestión de los convenios internacionales

Universidad de la Experiencia

- s015 Información de asignación de cursos
- s016 Actualización de programación y materiales de los cursos en la web

Mantenimiento

- s017 Desarrollo y ejecución de los programas de mantenimientos y conservación

Universa

- s003 Inserción laboral
- s004 Prácticas en empresa

Centro de Lenguas Modernas (CULM)

- s018 Enseñanza instrumental de idiomas modernos

Servicio de Actividades Deportivas (SAD)

- s019 Promoción de la actividad física y el deporte en la comunidad universitaria

Técnicos

- s005 Oficiales artes plásticas y diseño BBAA
- s006 Técnicos de laboratorio
- s007 Técnico de audiovisuales

Servicio de Informática y Telecomunicaciones (SICUZ)

- s020 Servicios TI a la comunidad universitaria
- s021 Gestión de equipos informáticos y de comunicaciones en aulas y puestos de trabajo
- s026 Soporte técnico para la actualización de las diferentes webs del campus.

Conserjería



- s022 Atención e información al público.
- s023 Apertura, cierre y vigilancia de los edificios.
- s024 Control de las instalaciones e infraestructuras para el correcto funcionamiento.
- s025 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.

Seguimiento de la satisfacción de los usuarios.

- s027 Realización de encuestas.
- s028 Análisis de los resultados de las encuestas.

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

Normas de carácter general

- LO 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, modificada y actualizada por la Ley 54/2003, del 12 de diciembre de reforma del marco normativo de los riesgos laborales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 2098/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Usuario.

En el resto de materias, consulta la normativa completa y actualizada en:



Normativa académica:

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

Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia:

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

Normativa sobre recursos humanos, PAS:

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

Normativa sobre recursos humanos, PDI:

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

Registro:

https://www.boe.es/biblioteca_juridica/codigos/codigo.php?id=29&modo2¬a=0

Normativa propia:

- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula la **Sede Electrónica** de la Universidad de Zaragoza (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se regula el **Registro Electrónico** de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012). Modificada por Resolución del 16 de noviembre de 2015 (BOA 11/12/2015).
- Resolución de 12 de julio de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea y regula el Tablón Oficial Electrónico de la Universidad de Zaragoza. (BOA 03/08/2012).
- Resolución de 28 de septiembre de 2016, de la Secretaría General de la Universidad de Zaragoza, por la que se modifica el **horario de apertura** del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del registro Electrónico General de la Universidad (BOA 10/10/2018). Modificado por Acuerdo 18 de marzo de 2019 (BOA 28/03/2019).



8. Formas de participación del usuario

PARTICIPACIÓN MEDIANTE SUGERENCIAS Y QUEJAS INDIVIDUALES

- A través de la Sede electrónica de la universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- A través del CIUR (<https://www.unizar.es/ciur/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)
- A través del Defensor Universitario (<https://defensoruniversitario.unizar.es/la-defensora-universitaria>)
- A través de la web de los centros del campus (<https://eupt.unizar.es/sugerencias-de-mejora> y <https://fcsch.unizar.es/quejas-y-sugerencias#overlay-context=>)
 - Sugerencias quejas y felicitaciones a través de la plataforma HERALDO UNIZAR (<https://ae.unizar.es/?app=qys>)
 - Mediante correo electrónico dirigidos al Administrador (adminter@unizar.es) o Vicerrector del Campus (vcrt@unizar.es).
 - A través del formato de sugerencias y mejoras del campus (A-CTER-03) dirigida al correo electrónico calidadter@unizar.es.

PARTICIPACIÓN COLECTIVA

Ejercida con el objetivo de mejora continua mediante la representación sectorial de los miembros de la comunidad universitaria a través de los órganos de gobierno, centros, servicios, (juntas de centro, comisiones, consejos, delegaciones de estudiantes, etc).

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 4.2	 Vicerrectorado para el Campus de Teruel Universidad Zaragoza
		Fecha: 25/10/2024	
		Página 13 de 18	

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

- c001 Eliminación del papel en la gestión.
- c002 Potenciación de procesos online y administración electrónica en la gestión académica.
- c003 Potenciación procesos online y administración electrónica en la gestión económica.
- c005 Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.
- c006 Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus
- c007 Control a través de la reserva de aulas, laboratorios y salas de trabajo.
- c008 Satisfacción de los usuarios de los servicios.
- c009 Identificación de los espacios en el sistema SIGEUZ.
- c010 Actualización de las diferentes webs del campus.
- c011 Eliminación del archivo físico del Registro.
- c012 Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s010 Gestión académica	c001 Eliminación del papel en la gestión.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic010 Porcentaje de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas.	Anual	65%	Responsable de medición: Jefe/a Secretaría Forma de cálculo/obtención: Nº solicitudes recibidas electrónicamente/Nº solicitudes totales recibidas.
	c002 Potenciación de procesos online y administración electrónica en la gestión académica.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic001 Porcentaje de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas	Anual	65%	Responsable de medición: Jefe/a Secretaría Forma de cálculo/obtención: nº solicitudes recibidas electrónicamente/nº solicitudes totales recibidas.
	c005 Ofrecer respuesta a los grupos de usuarios en un máximo de 2 días, excepto procesos con plazos específicos o propios.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic002 Porcentaje de respuesta en plazo menos de dos días respecto al total.	Anual	80%	Responsable de medición: Coordinador Servicio Informática Forma de cálculo/obtención: nº respuestas en plazo ¿2/nº respuestas totales.
				ic011 Porcentaje de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas.	Anual	65%	Responsable de medición: Jefe/a Secretaría Forma de cálculo/obtención: nº solicitudes recibidas electrónicamente/nº solicitudes totales recibidas.
s011 Gestión económica	c003 Potenciación procesos online y administración electrónica en la gestión económica.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic013 Porcentaje de solicitudes recibidas electrónicamente con respecto al total recibidas	Anual	65%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: nº solicitudes recibidas electrónicamente/nº solicitudes totales recibidas.
s012 Gestión administrativa	c006 Garantizar la atención de calidad de la Gestión en los servicios del campus	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic003 Grado de satisfacción de los grupos de interés mediante las encuestas.	Anual	> 3.5 en las encuestas	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: Media de la puntuación de las encuestas de satisfacción.
				ic008 Porcentaje de proceso virtualizado	Anual	> 50% de los archivos eliminados	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: nº archivos virtualizados/nº archivos totales
	c011 Eliminación del archivo físico del Registro.	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic012 Porcentaje de proceso virtualizado	Anual	>50%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: nº archivos virtualizados/nº archivos totales
s026 Soporte técnico para la actualización de las diferentes webs del campus.	c010 Actualización de las diferentes webs del campus.	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic007 Número de actualizaciones realizadas de cada una de las tres webs del campus.	Anual	4 actualizaciones por web/año	Responsable de medición: Responsables webs del campus Forma de cálculo/obtención: Conteo de las actualizaciones significativas al año.

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s022 Atención e información al público.	c008 Satisfacción de los usuarios de los servicios.	    	Estudiantes PTGAS PDI	ic004 Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios, recursos y trato recibido.	Anual	> 3 en la media de las puntuaciones obtenidas en los servicios	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: media de las puntuación obtenida de la encuesta de los servicios
s024 Control de las instalaciones e infraestructuras para el correcto funcionamiento.	c009 Identificación de los espacios en el sistema SIGEUZ.	      	Estudiantes PTGAS PDI	ic006 Porcentaje de espacios identificados en el sistema SIGEUZ	Anual	100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: nº de espacios identificados en SIGEUZ/nº totales de espacios disponibles.
s025 Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia.	c007 Control a través de la reserva de aulas, laboratorios y salas de trabajo.	      	Estudiantes PTGAS PDI	ic005 Porcentaje de ocupación de espacios. Control a través de la reserva de aulas.	Anual	40%	Responsable de medición: Jefe/a Conserjería Forma de cálculo/obtención: nº horas ocupadas/nº horas totales disponibles
s027 Realización de encuestas.	c012 Dar a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción de los servicios.	   	Estudiantes PTGAS PDI	ic009 Elaboración del informe y envío de resumen a los interesados.	2/año	100%	Responsable de medición: Administrador Forma de cálculo/obtención: nº de envíos



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna de esta Carta de Servicios se realiza desde el inicio de la elaboración, ya que todo el personal es partícipe de los compromisos asumidos en la misma.

Además, se hará pública de las siguientes formas:

- En los tabloneros de anuncios.
- Mediante e-mail a los miembros de la comunidad universitaria.
- Mediante la encuesta de satisfacción.
- A través de la Memoria anual que realiza el Vicerrector/a del Campus.
- Presentación en la Comisión Universitaria para el Campus de Teruel (CUT).

2. Comunicación externa

La comunicación externa se realiza mediante los canales de información habitualmente utilizados por el Campus Universitario de Teruel:

- Publicación en la web corporativa del campus.
- Avisos en los tabloneros de anuncios.
- Difusión a través de la Redes Sociales del Vicerrectorado del Campus.

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

El incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos recogidos en la Carta de Servicios así como las reclamaciones y sugerencias de mejora interpuestas se deberá analizar y responder:

- Análisis de la reclamación, sugerencia y/o informe emitido por parte del personal implicado (Administrador, personal de calidad y Jefe del Servicio).
- Respuesta al usuario que presentó la incidencia y/o sugerencia explicando las medidas de mejora a implantar.
- Seguimiento de la implantación de las medidas.
- El incumplimiento reiterado de alguno de los compromisos de calidad será objeto de análisis por parte del grupo de trabajo encargado de la revisión de la Carta de Servicios. Este análisis puede conllevar cambios en la Carta, en los objetivos, indicadores, etc.

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>)

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 citadas anteriormente, hay que tener en cuenta el punto Formas de participación del usuario en esta Carta de Servicios del Campus.