



## Carta de Servicios de Facultad de Empresa y Gestión Pública

### Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	04/01/2021

### Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Facultad de Empresa y Gestión Pública	Inspección General de Servicios	Gerencia
María Jaime Sisó 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*



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>



## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. Introducción

La Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP) es un Centro de la Universidad de Zaragoza encargado de organizar las enseñanzas y los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado en Administración y Dirección de Empresas, Grado en Gestión y Administración Pública y Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo.

La Facultad garantiza un óptimo aprovechamiento y gestión de los recursos disponibles, con especial apoyo a la incorporación profesional de sus titulados al mercado laboral, colaborando en la organización de actividades académicas y culturales dando, además, apoyo a la sociedad en materias relacionadas con las titulaciones impartidas en la Facultad.

Asimismo, la Biblioteca de la FEGP, integrada en la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) cuenta desde 2011 con el sello de Excelencia Europea 400+ EFQM y pertenece desde 2012 al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), siendo una de las organizaciones fundadoras del Sello Excelencia Aragón Empresa.

### 2. Objetivos y fines de la FEGP

La Carta de Servicios tiene como propósito facilitar a los usuarios la obtención de información relativa a los servicios que presta, mostrar sus compromisos de calidad, los mecanismos de participación activa, y otros datos de interés que redunden en la mejora sistemática de los mismos.

Este documento pretende ser un reflejo de los fines de la propia Facultad de Empresa y Gestión Pública, comprometida con la calidad en la prestación de servicios a los colectivos que forman la comunidad universitaria y a la sociedad en general, siendo una de sus prioridades el prestar dichos servicios en consonancia con las necesidades de su entorno social y teniendo como prioridad la transparencia y accesibilidad de la información.

#### 2.1. Misión

Los servicios de la FEGP tienen como misión llevar a cabo los procesos académicos, administrativos y técnicos que apoyan a la docencia, y la investigación universitaria, conducentes a la obtención de los Títulos de Grado, Máster y, en su caso, enseñanzas de estudios propios de la Facultad; así como ayudar a la inserción profesional y a la organización de actividades socioculturales. Esta misión la desarrollan personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad, justicia y solidaridad, los cuales inspiran a este Centro Universitario.

#### 2.2. Visión

Los servicios de la FEGP están comprometidos con la política de calidad de la UZ, basada en la excelencia, en la mejora continua de sus procesos, la profesionalidad y la eficacia, aprovechando las nuevas tecnologías, fortaleciendo las relaciones internas y externas, aplicando criterios de responsabilidad social, ambiental, y teniendo en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), al tiempo que se reconoce como principal valor el equipo de colaboradores con los que cuenta el Centro.

#### 2.3 Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros de la Facultad de Empresa y Gestión Pública nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Eficacia
- Eficiencia
- Agilidad
- Igualdad
- Transparencia
- Innovación
- Calidad
- Responsabilidad social

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	



La FEGP manifiesta su compromiso con la Agenda 2030 y su intención de trabajar para alcanzar sus objetivos y metas, integrándolos en sus planes y estrategias, y haciendo partícipes de los mismos a todos los grupos de interés.

La Facultad 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 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 y sociales (16.6). **Hace partícipes a todos sus miembros**, especialmente a través de sus órganos de gobierno y representación, de 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)

### 3. Datos identificativos de la unidad

- Denominación completa: Facultad de Empresa y Gestión Pública (FEGP).
- La responsabilidad administrativa de los diferentes servicios que se prestan en esta Facultad, así como de la elaboración, gestión y seguimiento de esta Carta de Servicios es de la Administradora, María Jaime Sisó y del equipo de trabajo que se ha creado al efecto constituido por el Director de la Biblioteca de la Facultad y por el Encargado del Área de Reprografía Conserjería. Para la elaboración de la carta se ha contado con el apoyo del resto de las personas que trabajan en dichos servicios.

### 4. Información de contacto

- Dirección postal  
Facultad de Empresa y Gestión Pública  
Plaza de la Constitución s/n  
22001 HUESCA (ESPAÑA)
- Teléfonos
  - Decanato: +34 974239372 (Secretaría de Decanato)
  - Conserjería: +34 974239373
  - Secretaría: +34 974239376 // +34974292504
  - Biblioteca: +34 974239374
  - Taller de impresión y edición: +34 974292534
- Correos electrónicos
  - Decanato: [dirfegph@unizar.es](mailto:dirfegph@unizar.es)
  - Conserjería: [csjeueeh@unizar.es](mailto:csjeueeh@unizar.es)
  - Administración: [admefegph@unizar.es](mailto:admefegph@unizar.es)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	



- Secretaría:
  - Asuntos académicos: [acaueeh@unizar.es](mailto:acaueeh@unizar.es)
  - Asuntos administrativos: [adafegph@unizar.es](mailto:adafegph@unizar.es)
- Biblioteca: [bibfegp@unizar.es](mailto:bibfegp@unizar.es)
- Taller de impresión y edición: [reprohu@unizar.es](mailto:reprohu@unizar.es)

d) Página web

<http://fegp.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

A la Facultad de Empresa y Gestión Pública se puede acceder desde fuera de Huesca por varios medios de transporte:

*Por carretera*

Desde **Zaragoza**: Autovía A23. Entrada por Huesca Centro, Av. Doctor Artero, Paseo Lucas Mallada hacia Ronda Misericordia.

Desde **Barbastro**: Por A22, Paseo Ramón y Cajal hasta Ronda Misericordia.

Desde **Jaca**: Autovía A23. Salida 364. N-330 hasta Ronda Misericordia.

*Por autobús interurbano:*

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

*Por tren*

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

*Por bici:*

Acceso posible por carril bici.

Desde Huesca capital el acceso habitual es a pie o en bici.

f) Horario y medios y lugares de atención al público

	Periodo lectivo	Periodo no lectivo
Apertura del Centro	7:45 a 21:30	8:00 a 14:00
Conserjería	8:00 a 21:15	8:00 a 13:45
Secretaría	9:00 a 14:00	9:00 a 13:30
Biblioteca	8:15 a 21:15	8:15 a 13:30
Taller de edición e impresión	9:10 a 10:15 11:00 a 18:00 18:30 a 20:00	8:00 a 13:45



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

## g) Mapa de localización


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

- Facilitar información y atención personalizada a usuarios internos y externos sobre los diferentes servicios universitarios propios de la Facultad, de forma presencial, telefónica y telemática.
- Colaboración y participación en las jornadas anuales de acogida a los nuevos alumnos.
- Sesiones informativas sobre programas de movilidad, prácticas en empresas, realización de trabajos fin de grado y máster.
- Acompañamiento a visitas guiadas a usuarios, individuales o en grupos.
- Curso de la biblioteca de Competencia Digital Básica
- Tutorial de la biblioteca: Guía de herramientas y pautas para un buen TFG (Trabajo Fin de Grado)
- Cursos a la carta de la biblioteca sobre bases de datos especializadas y otros recursos de información (para estudiantes y el PDI).

**2. Oficina auxiliar en materia de registro de la Universidad de Zaragoza**

La FEGP es una de las oficinas auxiliares en materia de registro y, por tanto, asume las funciones que la legislación en materia de procedimiento administrativo le encomienda. Entre ellas cabe destacar:

- Registro de entrada y salida de documentos.
- Digitalización de documentos presentados según normativa.
- Expedición de copias electrónicas auténticas que se incorporan a un expediente administrativo.

**3. Servicios relacionados con la Gestión Académica**

- Realización de todos los trámites relacionados con el proceso de admisión de alumnos en las diferentes modalidades.
- Realización de todos los trámites relacionados con el proceso de matrícula de alumnos: informa-

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Firmado electrónicamente por

 MARIA AMOR JAIME SISO  
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
 ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

 Administradora FEGP  
 Directora Inspección General de Servicios  
 Gerente

Página: 5 / 13

Fecha

 05/01/2021 17:15:00  
 05/01/2021 19:14:00  
 07/01/2021 08:50:00




ción previa, gestión de cita previa, apoyo a la automatrícula por internet, modificaciones y anulaciones de matrícula.

- Seguimiento del pago de tasas de matrícula y liquidación del seguro escolar
- Tramitación de solicitudes de adaptaciones, transferencia y reconocimiento de créditos así como cualquier otro tipo de solicitudes.
- Participación en las actividades de tutorización de los estudiantes. Colaboración en la gestión del POUZ de Centro.
- Expedición y entrega a los interesados de los diferentes tipos de certificaciones oficiales.
- Procesos relacionados con la evaluación del aprendizaje: Generación y gestión de actas de examen. Procesos relacionados con los tribunales de evaluación, revisión y reclamación (composición, publicación y tramitación de solicitudes...). Tramitación de solicitudes de compensación curricular, convocatorias extraordinarias y adelanto de convocatoria.
- Gestión de programas de movilidad de estudiantes (Movilidad internacional: programa ERASMUS, programa UZ-Norteamérica-Asia-Oceanía, Movilidad Iberoamérica. Movilidad nacional: SICUE). Apoyo a estudiantes IN y OUT y al Vicedecano de Relaciones Internacionales y Estudiantes.
- Gestión de todas las fases de los Trabajos Fin de Grado y Máster y apoyo a los estudiantes facilitándoles indicaciones oportunas a la hora del depósito (programa DEPOSITA) y defensa de los mismos.
- Tramitación de las solicitudes de títulos académicos y Suplemento Europeo al Título.
- Gestión de propuesta de premios extraordinarios.
- Elaboración y publicación de horarios de clase junto con el Profesor Secretario de la Facultad.
- Elaboración y publicación del cuadro de exámenes junto con Profesor Secretario de la Facultad.
- Publicación de los horarios de tutoría.
- Tramitación de otras solicitudes y recursos relacionados con la docencia.
- Tramitación del Plan de Ordenación Docente.
- Mantenimiento de la página web de la Facultad.
- En su caso, gestión académica de los estudios propios.

#### 4. Servicios relacionados con la Gestión Económica

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado.
- Gestión de ingresos: Precios públicos, devolución de ingresos y facturación.
- Rendición de cuentas a través de la realización de memoria económica anual.
- Suministro de la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- En su caso, gestión económica de los estudios propios.

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

- Vigilancia y cuidado de las dependencias y locales. Control de accesos. Apertura y cierre de puertas. Custodia y control de llaves.
- Actualización de la información en los tablones del centro.
- Traslado de material y equipos dentro de las instalaciones.
- Colaboración en la organización de eventos en el Centro. Entregas de diplomas, actos de fin de curso, seminarios, conferencias, congresos, tesis doctorales...
- Organización y distribución de espacios para la impartición de la docencia y realización de exámenes. Control y reserva de aulas y dependencias a través de la aplicación web correspondiente.

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 6 / 13

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA AMOR JAIME SISO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora FEGP  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

05/01/2021 17:15:00  
05/01/2021 19:14:00  
07/01/2021 08:50:00



- Control de uso y atención de equipos audiovisuales: técnica elemental.
- Reproducción y digitalización de documentos. Encuadernación. Venta de apuntes, libros y papelería.

#### 6. Servicios relacionados con la seguridad y la salud

- Colaboración en la adaptación de las condiciones de docencia, estudio y trabajo para las personas con necesidades específicas.
- Participación en la gestión sostenible de residuos (reciclaje, Punto Verde...)
- Gestión del botiquín de que disponga el centro.
- Gestión del sistema de acceso al centro fuera del horario ordinario de apertura.

#### 7. Servicios relacionados con la Gestión de Personal

- Tramitación de permisos, licencias y bajas por ILT del PDI y del PAS.

#### 8. Servicios de Biblioteca

Página web de la Biblioteca:

<https://biblioteca.unizar.es/biblioteca-facultad-de-empresa-y-gestion-publica/emprgestpub-inf-gral>

Los servicios de la Biblioteca de la FEGP se detallan en la Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) de la que forma parte. Se pueden consultar en:

<http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios>

No obstante, la FEGP adquiere a través de esta Carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:


- Gestión de la colección:
  - o Mantenimiento de la bibliografía básica recomendada en las asignaturas con docencia en la Facultad.
  - o Gestión de Legados y donaciones (Antigua Escuela Superior de Turismo de Huesca, Radio Huesca, etc.). Digitalización de colecciones especiales.
- Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación (sala de trabajo en grupo).
- Comunicación (redes sociales de la biblioteca).
- Actividades culturales y solidarias: Exposiciones bibliográficas, Olimpiada Solidaria de Estudio...
- Gestión administrativa y editorial de la revista de la FEGP: Revista de Gestión Pública y Privada <https://biblioteca.unizar.es/biblioteca-facultad-de-empresa-y-gestion-publica/fegprevista>

#### 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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	



- d) 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.
- e) 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.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) 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.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## 7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

Los servicios universitarios se prestan de conformidad con la normativa vigente en cada momento. En los siguientes enlaces se puede consultar la normativa completa y actualizada:

- Normativa académica: <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>
- Normativa económica, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Normativa sobre RRHH, PAS: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>
- Normativa sobre RRHH, PDI: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi/normativa-y-procedimientos-pdi>
- Normativa de la Facultad de Empresa y Gestión Pública: <https://fegp.unizar.es/Normativa-Facultad>

## 8. Formas de participación del usuario

### 8.1 Presentación de sugerencias y quejas

El procedimiento de presentación de quejas y sugerencias establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza, establece los siguientes medios:

- A través de la sede electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en el web del Centro de Información Universitaria (CIU) (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-y-quejas>).

Por otro parte, la Facultad dispone de cauces propios para recibir quejas y sugerencias en temas de su ámbito:

- Formulario de contacto on-line (<https://fegp.unizar.es/contacto>).
- Mediante e-mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales en función de su contenido (Decano, Secretaría, Biblioteca, Conserjería...).
- Los habituales medios de contacto telefónico y escrito.

### 8.2 Participación en órganos colegiados

Una de las formas de participación de los miembros de la comunidad universitaria es la representación sectorial de los mismos en los diferentes órganos de gobierno de la Facultad, (Junta de Facultad, Comisiones de Garantía de las Titulaciones y demás órganos colegiados).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	





### 8.3 Consultas de opinión

A través de las encuestas que se realizan por curso académico a los usuarios, se recaba información sobre el grado de satisfacción de los mismos con los servicios prestados en la Facultad. Estamos hablando de:

- Informe sobre las encuestas realizadas por los estudiantes sobre la evaluación de la docencia por las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas realizadas por los estudiantes sobre la evaluación de las enseñanzas que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción del PAS de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción del PDI de la Facultad con las titulaciones que se imparten en el Centro.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción a los estudiantes que han finalizado sus estudios sobre su estancia en la Facultad.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la Facultad que han participado en programas de movilidad Erasmus.
- Informe de satisfacción de los estudiantes de la Facultad que han realizado prácticas externas curriculares.
- Informe sobre las encuestas de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad, realizadas por la BUZ.

### 9. 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

### 1. Compromisos de calidad asumidos

1. Mantener actualizada en la página web del centro un apartado para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ofrezca iniciativas e información actualizada relativa a los ODS.
2. Colaborar en las jornadas de bienvenida para los nuevos estudiantes proporcionando información sobre los distintos servicios de la FEGP.
3. Expedición de las certificaciones académicas en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan
4. Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días
5. Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación correspondiente.
6. Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.
7. Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios.
8. Complimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comunique la incidencia.
9. Disponer en Biblioteca de, al menos, un ejemplar de la bibliografía básica recomendada por los profesores para las asignaturas con docencia en nuestra Facultad.
10. Publicar en web los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio.

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 9 / 13

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA AMOR JAIME SISO  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Administradora FEGP  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

05/01/2021 17:15:00  
05/01/2021 19:14:00  
07/01/2021 08:50:00



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>



## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Información colectiva y pública para temas de carácter general.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizada en la página web del centro un apartado para los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que ofrezca iniciativas e información actualizada relativa a los ODS	Número de actualizaciones realizadas	Mensual	11 anual	Administradora
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. Información colectiva y pública para temas de carácter general.	Futuros estudiantes	Colaborar en las jornadas de bienvenida para los nuevos estudiantes proporcionando información sobre los distintos servicios de la FEGP	Número de sesiones realizadas	Anual	Participación en una sesión anual	Administradora, Jefe de Conserjería, Director de Biblioteca
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Expedición y entrega a los interesados de certificaciones académicas	Estudiantes Egresados	Expedición en el plazo máximo de tres días laborables, salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de certificados académicos oficiales emitidos en plazo	Trimestral	95%	Jefe de Negociado Académico Se comprobará: Fecha inicio de plazo: fecha de pago del CAO/ Fecha de recepción de solicitud telemática Frente a Fecha fin: Fecha de firma del CAO Seguimiento mediante hoja de cálculo



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Tramitación de las solicitudes de títulos académicos y Suplemento Europeo al Título.	Estudiantes Egresados	Tramitación de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales de Grado y Máster y del SET mediante el envío a la Sección de Formación Permanente y Títulos en el plazo máximo de 30 días	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Jefe de Negociado académico. Se comprobará: Fecha inicio plazo: fecha pago/Fecha de solicitud telemática Fecha de oficio de remisión a la Sección de Títulos Seguimiento mediante hoja de cálculo
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA. Publicación en web de los procesos de gestión académicos y administrativos.	Estudiantes	Publicar en web los procesos de gestión académicos y administrativos con una antelación mínima de 5 días laborables a su inicio	Porcentaje de procesos publicados en plazo	Mensual	90%	Administradora
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA. Gestión de ingresos: devolución de ingresos	Estudiantes	Tramitar las solicitudes de devoluciones de ingresos en el plazo máximo de una semana a partir del cierre de la remesa de domiciliación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo fijado	Trimestral	90%	Jefe de Negociado Administrativo Se comprobará la fecha de comunicación de cierre con la fecha de tramitación de las devoluciones
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA. Gestión de ingresos: liquidación de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos en la primera semana del mes siguiente al que se liquida, siempre que se disponga de la hoja de cobro correspondiente.	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Mensual	90%	Administradora Se comprobará la fecha de envío de la liquidación de ingresos



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD Y LA SALUD. Simulacros de evacuación	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Cumplimiento del protocolo de evacuación de edificios	Valoración del informe del simulacro de evaluación anual realizado por la UPRL	Anual	Informe favorable de la UPRL	Administradora. Todas las Áreas
GESTIÓN DE RECURSOS, ESPACIOS Y MATERIALES DE APOYO A LA DOCENCIA. Ofrecer espacios en óptimas condiciones	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Cumplimentar los partes de mantenimiento en el mismo día en que se comunique la incidencia	Número de partes de mantenimiento cumplimentados en el día de su solicitud	Mensual	90%	Responsable: Conserjería Se registra en papel la fecha de solicitud y en el parte figura la fecha de tramitación Se registrarán mensualmente ambas fechas en una hoja de cálculo
SERVICIOS DE BIBLIOTECA. Adquisición de la bibliografía.	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Disponer en Biblioteca de, al menos, un ejemplar de la bibliografía básica recomendada por los profesores para las asignaturas con docencia en nuestra Facultad	Porcentaje de bibliografía básica recomendada sobre el total, disponible en la Biblioteca de la FEGP	Curso académico	100 %	Responsable: Director de Biblioteca

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

El contenido de la carta de servicios de la Facultad de Empresa y Gestión Pública se dará a conocer a través de los siguientes mecanismos de comunicación:

#### 1. Comunicación interna

- Presentación en sesión ordinaria de la Junta de Facultad
- Envío a las listas de correo electrónico de estudiantes, PDI y PAS de la Facultad
- Publicación de la noticia de la aprobación de la Carta de Servicios en el apartado de Actualidad de la web de la Facultad.
- Publicación en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública

#### 2. Comunicación externa

- Publicación de la carta en la página web de la UZ y en la página web de la Facultad de Empresa y Gestión Pública
- Difusión de la carta de servicios a través de las redes sociales.





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

En el caso de que se reciba alguna queja o se detecte de algún otro modo el incumplimiento de los compromisos reflejados en esta carta de servicios, se tratará de subsanar el mismo mediante el siguiente procedimiento:

- El responsable del servicio emitirá un informe con las causas que expliquen el motivo del incumplimiento, proponiendo, en su caso, la medida de subsanación correspondiente.
- En el caso de que el incumplimiento se haya detectado por una reclamación, se dará respuesta a la misma en el plazo máximo de cinco días hábiles, indicando las posibles causas y medidas adoptadas para subsanarlas y ofreciendo las correspondientes disculpas.

En el caso de reiterarse el incumplimiento del compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la presente carta, valorará las causas y propondrá acciones de mejora, pudiendo replantear la viabilidad de dicho compromiso o del indicador correspondiente.

#### 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, cualquier miembro de la comunidad universitaria puede formular quejas o peticiones ante El Defensor Universitario en defensa de sus derechos e intereses legítimos.

A ello se une la posibilidad de utilizar tanto los correos electrónicos institucionales como el teléfono para presentar directamente las quejas y sugerencias que se consideren oportunas en la propia Facultad de Empresa y Gestión Pública. La FEGP dará respuesta a las mismas en un plazo de cinco días hábiles salvo precisar de informe externo.



f4e992adeb0034b520c73e15930c3031

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/f4e992adeb0034b520c73e15930c3031>

CSV: f4e992adeb0034b520c73e15930c3031	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 13	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA AMOR JAIME SISO	Administradora FEGP	05/01/2021 17:15:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	05/01/2021 19:14:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	07/01/2021 08:50:00	