

Carta de Servicios de Facultad de Economía y Empresa

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Facultad de Economía y Empresa	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 08/05/2025

Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 12/04/2021

Edición	Modificación	Fecha
V 1.4	Incorporación a la plataforma JUNO	15/02/2024
V 1.5	Modificación de indicadores	12/06/2024
V 1.6	Modificación de indicadores. Vinculación de compromisos con los grupos de interés	08/05/2025

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual las administraciones públicas informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

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

La Facultad de Economía y Empresa es un centro comprometido con el sistema de gestión interno de la calidad implantado por la Universidad de Zaragoza por ello esta carta de servicios se elabora 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 adquiridos, con el fin de facilitar las relaciones con los usuarios, y su participación.

2.1. Misión/Propósito

Los servicios de la Facultad de Economía y Empresa tienen como misión el apoyo a la docencia y a la investigación universitaria, mediante la planificación, coordinación, y gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y máster, contribuyendo así a la consecución de sus fines.

2.2. Visión

Alcanzar la excelencia en la gestión de los servicios que la Facultad de Economía y Empresa proporciona a sus usuarios, aplicando criterios de responsabilidad social y ambiental, aprovechando las nuevas tecnologías, con el objetivo de constituirse en referente de profesionalidad y eficacia en el ámbito de la Universidad de Zaragoza y en la sociedad en general.

2.3. Valores

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

- Profesionalidad: Dando respuesta ágil, rápida y resolutiva a las demandas de los usuarios dentro del ámbito de su competencia.
- Trabajo en equipo: Interactuar continuamente para el cumplimiento de los objetivos, respetando y poniendo en valor la aportación individual y colectiva, entendiendo que el personal es la esencia de cualquier organización y su valoración incide en su motivación y compromiso.
- Transparencia en las actuaciones y gestiones, reflejados en su comunicación permanente con la comunidad universitaria, a través de las nuevas plataformas tecnológicas dispuestas por la Universidad de Zaragoza. (ODS 9).
- Integridad, entendida como la actuación ecuaníme, imparcial y no discriminatoria en la prestación del servicio. (ODS 4, 5 y 16).
- Flexibilidad: Adaptándose a los cambios normativos, de procedimientos de gestión y de herramientas de trabajo con rapidez y responsabilidad. (ODS 9).
- Responsabilidad social: Participar en la mejora de la calidad de vida en nuestro entorno, promoviendo un uso racional de los recursos disponibles desde el pleno respeto al medioambiente. (ODS 12).
- El centro 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. En este sentido: la Facultad cuenta entre sus objetivos el de garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, asegurando un acceso igualitario de hombres y mujeres a la formación superior, permitiendo a los jóvenes adquirir las competencias necesarias para el acceso al empleo y al emprendimiento, con especial atención a los colectivos de personas vulnerables. (ODS 4 y 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. (ODS 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, y presta una especial atención a la reducción de su huella ambiental negativa, 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. (ODS 3, 5 y 12)

El centro asume su responsabilidad comprometiéndose a trabajar con eficacia, agilidad y transparencia, evaluando su actividad periódica y sistemáticamente y rindiendo cuentas ante los órganos competentes internos y externos, tanto en los aspectos económicos como organizativos, académicos, científicos y sociales. 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. (ODS 12).

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. (ODS 17).



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Facultad de Economía y Empresa

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

Francisco Javier Doñágueda Becerril, Coordinador de la Comisión de calidad de los servicios de Facultad de Economía y Empresa

4. Información de contacto

a) Dirección postal

La creación de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza fue aprobada por el Gobierno de Aragón (BOA núm. 75 de 14.04.2011) como consecuencia de la integración entre la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales y la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales.

Esta integración supone que sea un centro con dos sedes:

Sede Gran Vía:

Gran Vía de Don Santiago Ramón y Cajal, 2, 50005 Zaragoza

Sede Campus Río Ebro:

María de Luna, s/n. Edificio Lorenzo Normante, 50018 Zaragoza

b) Teléfonos

Sede Gran Vía

- Conserjería: 976 76 2131
- Decanato:
 - Decano: 976 76 1775
 - Secretaria: 976 76 1776
- Secretaría:
 - Información general: 976 76 1771
 - Unidad académica: 876 55 4601
 - Unidad administrativa: 876 55 4602
- Relaciones Internacionales: 976 76 2154
- Biblioteca:
 - Directora: 976 76 1772
 - Administración: 876 55 4610
 - Préstamo: 876 55 4605
- Reprografía: 876 55 4637
- Informática: 976 76 1773

Sede Campus Río Ebro

- Conserjería: 976 76 2747
- Decanato:
 - Decano: 976 76 2696
 - Secretario: 976 76 2756
- Secretaría:
 - Información general: 976 76 2700
 - Unidad académica: 876 55 4921
 - Unidad administrativa: 876 55 4921
- Relaciones Internacionales: 976 76 2753
- Biblioteca:

- Coordinador: 876 55 4917
- Administración: 876 55 4918
- Préstamo: 976 76 2699
- Reprografía: 876 55 4919
- Informática: 876 55 4949

c) Correos electrónicos

Sede Gran Vía

- Conserjería: csjecemz1@unizar.es
- Decanato: direcemz@unizar.es
- Secretaría:
 - sececemz1@unizar.es
 - acaecemz1@unizar.es
 - calidadecemz@unizar.es
- Relaciones internacionales: ri1ecemz@unizar.es
- Biblioteca:
 - Directora: dbieconz@unizar.es
 - Administración: fotoecon@unizar.es
 - Préstamo: circu560@unizar.es
 - Adquisiciones centralizadas: adquiecemzp@unizar.es
- Reprografía: digicopyempresariales@gmail.com

Sede Campus Río Ebro

- Conserjería: csjecemz2@unizar.es
- Decanato: direcemz@unizar.es
- Secretaría:
 - sececemz2@unizar.es
 - acaecemz2@unizar.es
- Relaciones internacionales: ri2ecemz@unizar.es
- Biblioteca:
 - Administración y préstamo: bibemp@unizar.es
 - Adquisiciones centralizadas: adquiecemzr@unizar.es
 - Coordinador: ipuyo@unizar.es
- Reprografía: reproeco@unizar.es

d) Página web y redes sociales

<https://fecem.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Tranvía: La parada se encuentra frente a la entrada que tiene el centro por Gran Vía, conectando de esta forma con el norte y el sur de la ciudad, así como con la sede de del Campus Río Ebro y con el Campus de San Francisco.

Información: <http://www.tranviasdezaragoza.es>

Autobús público: Líneas 21, 22, 25, 30, 33, 34, 40, 41, 51 y 52

Información: <https://zaragoza.avanzagrupo.com>

Acceso en bicicleta: El acceso puede realizarse utilizando carril bici.

Información: <http://www.zaragoza.es/ciudad/viapublica/movilidad/bici>

f) Horario, medios y lugares de atención al público

Horario de apertura del centro:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8 a 21:30 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

Horario de atención en conserjería:

- Periodo lectivo: de lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h.
- Periodo no lectivo: de 8 a 14 h.

Horario de atención al público en secretaría:

- De lunes a viernes, de 9 a 14 h.

Horario de atención en reprografía:

- Sede Gran Vía:
 - De lunes a jueves, de 8:30 a 20:00 h.
 - Viernes, de 8:30 a 19:30 h.
 - Período no lectivo, de 9:00 a 13:00 h.
- Sede Río Ebro:
 - De lunes a viernes
 - Público en general: de 9 a 20 h (excepto de 10:15 a 10:45 y de 17:30 a 18:00 h, que permanecerá cerrado)
 - Atención preferente a departamentos: de 9 a 10:30 h y de 16:00 a 17:00 h.
 - Período no lectivo: de 9 a 13:30 h.

Horario de atención en biblioteca:

- Período lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 21:15 h.
- Período no lectivo: de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.

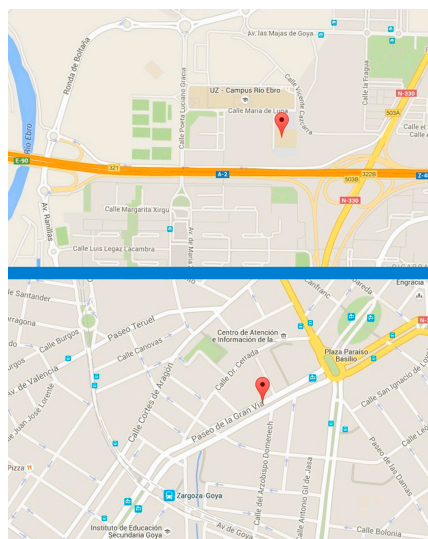
g) Mapa de localización

Sede Gran Vía:

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CPE.1033.00.010>

Sede Río Ebro:

<https://sigeuz.unizar.es/?room=CRE.1112.00.030>



5. Relación de los servicios prestados

Información y atención al usuario

- s01 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y telemática
- s02 Información pública sobre cuestiones de carácter general, a través de los tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico y página web de la Facultad de Economía y Empresa

Actividades orientadas a estudiantes de niveles preuniversitarios y de nuevo ingreso

- s003 Colaboración en la organización de las jornadas de orientación a centros de secundaria
- s004 Información a los estudiantes de nuevo ingreso
- s005 Colaboración en la organización de la Olimpiada de Economía de la Comunidad Autónoma de Aragón
- s006 Participación en las jornadas de bienvenida a los nuevos alumnos de grado
- s007 Curso de competencia digital básica dirigida a todos los grados

Registro auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza

- s08 Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Facultad de Economía y Empresa

Servicios relacionados con la gestión académica

- s009 Gestión de la fase cero del plan de ordenación docente
- s010 Admisión de estudiantes para las distintas titulaciones ofertadas por la Facultad de Economía y Empresa en sus distintas vías de acceso, incluyendo la gestión de las listas de espera
- s011 Matrícula y procesos relacionados, asignación de la cita previa, confirmación del cumplimiento de requisitos previos, becas, modificaciones, régimen de permanencia
- s012 Gestión de solicitudes de estudiantes visitantes
- s013 Gestión del grupo con docencia en inglés del grado en Administración y Dirección de Empresas (preinscripción, tramitación de la prueba de nivel de idioma y gestión de la lista de espera)
- s014 Gestión de las ayudas al estudio "Legado Félix Correa"

- s015 Gestión becas de apoyo y colaboración en tareas
- s016 Gestión y organización del archivo de documentación en soporte físico y digital
- s017 Control de los pagos de matrícula y reclamación de impagos
- s018 Colaboración en las actividades de tutorización de estudiantes de nuevo ingreso (Cursos Cero y programas Tutor y Mentor)
- s019 Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos
- s020 Compulsas y expedición de documentos relacionados con la gestión académica
- s021 Movilidad de estudiantes: Gestión de programas de movilidad nacional e internacional. Información previa al proceso de solicitud y asignación de destinos, matrícula, reconocimiento académico. Atención a estudiantes IN y OUT, profesores coordinadores e instituciones titulares de los acuerdos
- s022 Gestión de las solicitudes de prácticas académicas externas curriculares y de la lista de espera y colaboración con UNIVERSA
- s023 Generación de las actas de examen, recepción, tramitación de modificaciones y control de cumplimiento de los requisitos y plazos estipulados
- s024 Tramitación de solicitudes de adelanto de convocatoria, cambio de fechas de examen y evaluación por compensación curricular
- s025 Solicitud y gestión del nombramiento de tribunales de 5ª y 6ª convocatoria y de tribunales de revisión de exámenes
- s026 Tramitación de solicitudes de revisión por tribunal
- s027 Colaboración en los procesos de evaluación de la actividad docente del profesorado y de las titulaciones
- s028 Publicación de las líneas de investigación ofertadas
- s029 Comunicación de los nombramientos de tribunales de trabajos fin de grado para matrícula de honor
- s030 Gestión de las solicitudes de depósito de los trabajos fin de estudios
- s031 Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados
- s032 Propuesta de premios extraordinarios de grado y máster
- s033 Apoyo e información a los órganos de gobierno y órganos colegiados del centro

Servicios relacionados con la gestión económica

- s034 Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto asignado
- s035 Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios
- s036 Gestión de ingresos: precios públicos, devolución de ingresos y facturación

Gestión de recursos, espacios y materiales de apoyo a la docencia y a la investigación

- s038 Control y reserva de espacios, tanto para la docencia como para actos institucionales, formativos, oposiciones y congresos
- s039 Gestión de material de apoyo a la docencia: préstamo, revisión y mantenimiento
- s040 Organización y colaboración en eventos de carácter académico, cultural y social
- s041 Coordinación y seguimiento de los servicios contratados externos de limpieza, reprografía, vigilancia y cafetería
- s042 Gestión de permisos de acceso mediante tarjeta
- s043 Impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on-line, venta de apuntes oficiales de clase, libros y resto de materiales por parte del servicio de reprografía

Seguridad y salud

- s044 Coordinación en las situaciones de emergencia del centro y en la aplicación de los planes de emergencia
- s045 Gestión sostenible de residuos. Material para reciclar: papel, plástico, tóner
- s046 Mantenimiento del botiquín
- s047 Atención y adaptación de las condiciones de docencia, estudio y trabajo para los estudiantes y personal con necesidades específicas

Biblioteca

- s048 Ofrecer espacios y equipamientos para el estudio y la investigación
- s049 Consulta de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección
- s050 Facilitar el acceso online de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ
- s051 Proporcionar un servicio de préstamo/devoluciones a los usuarios de la BUZ
- s052 Responder a las consultas especializadas, de forma presencial, telefónica o electrónica
- s053 Gestionar la bibliografía básica recomendada en las asignaturas de grado del centro
- s054 Formar y mantener colecciones de valor científico para la investigación
- s055 Formar en competencias digitales para el acceso y uso de la información a los estudiantes
- s056 La BUZ cuenta con su propia carta de servicios <http://biblioteca.unizar.es/conocenos/carta-de-servicios> donde se detallan todos los servicios que se ofrecen

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

La prestación de los servicios universitarios se realiza conforme a la normativa vigente en cada momento, de la que a continuación se relaciona un extracto de carácter general.

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, [mod. RD Ley 11/2018].
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- 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).

Normativa propia

- Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zaragoza (Acuerdo de 6 de octubre de 2020 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se aprueba el Reglamento de la Facultad de Economía y Empresa).
- Toda la normativa, completa y actualizada se encuentra en las páginas de la Universidad de Zaragoza:
 - NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza
<https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
 - PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
<https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
 - 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-pdi>
 - NORMATIVA ACADÉMICA <https://academico.unizar.es/grado-y-master/legislacion/legislacion>

8. Formas de participación del usuario

La Facultad de Economía y Empresa facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios mediante su participación en cuantas iniciativas de mejora se planteen.

Quienes sean miembros de la Facultad de Economía y Empresa podrán hacerlo participando en los órganos de representación y en los equipos de trabajo.

Las personas que integran la Facultad o quienes tengan algún interés en ella pueden hacer llegar sus comentarios mediante:

- La Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- Correo electrónico
- Teléfono
- De forma presencial
- Redes sociales:
- <https://fecem.unizar.es/blog>
- https://www.instagram.com/fecem_unizar/
- https://x.com/fecem_unizar
- <https://www.facebook.com/FECEM.unizar/>
- <https://www.linkedin.com/school/19133780/admin/>
- <https://fecem.unizar.es/>

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 Garantizar que la atención prestada a los usuarios en la Secretaría responde a sus necesidades y expectativas
- c002 Publicar en <https://fecem.unizar.es/> las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente
- c003 Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro
- c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos
- c005 Tramitación de las solicitudes de Títulos universitarios y Suplemento Europeo al Título en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan
- c006 Resolver las solicitudes en el plazo máximo de dos días laborables
- c007 Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria o no existan circunstancias ajenas que lo impidan
- c008 Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los treinta días hábiles siguientes a su solicitud o realización
- c010 Atender necesidades de los usuarios que necesiten hacer uso de los espacios de la facultad por cambios, aulas de docencia, realizar actividades de carácter académico, cultural o social
- c011 Tramitar los partes de mantenimiento/repación en un plazo máximo de 24 horas
- c013 Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención
- c014 Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud
- c015 Tramitación de las solicitudes de Certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s01 Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y telemática	c001 Garantizar que la atención prestada a los usuarios en la Secretaría responde a sus necesidades y expectativas		Estudiantes PTGAS PDI	ic015 Resultados obtenidos en las encuestas de valoración de los usuarios (de 1 a 5)	Mensual	>=4	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/ATENEA
s02 Información pública sobre cuestiones de carácter general, a través de los tabloneros de anuncios, expositores electrónicos, correo electrónico y página web de la Facultad de Economía y Empresa	c002 Publicar en https://fecem.unizar.es/ las actualizaciones de normativa y procesos de gestión en el plazo máximo de 2 días laborables, desde la fecha de aprobación por el órgano correspondiente	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic002 Porcentaje de actualizaciones realizadas en un plazo igual o inferior a 2 días laborables	Mensual	95%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo
s08 Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde la Facultad de Economía y Empresa	c003 Remisión al destinatario de los documentos tramitados en el registro en el plazo máximo del día laborable siguiente a su registro	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic003 Porcentaje de documentos remitidos dentro del plazo	Medición	100%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Her@Ido
s019 Gestión de solicitudes de adaptación, transferencia y reconocimiento de créditos	c004 Incorporar al expediente académico las solicitudes de reconocimiento/transferencia de créditos		Estudiantes	ic004 Porcentaje de solicitudes resueltas e incorporadas en un plazo de dos meses una vez abonados los derechos por el interesado y lo ha comunicado al centro	Curso académico	60%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Her@Ido
s031 Títulos universitarios y suplemento europeo al título: Tramitación de solicitudes, expedición, entrega, corrección de errores y gestión de duplicados	c005 Tramitación de las solicitudes de Títulos universitarios y Suplemento Europeo al Título en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan		Estudiantes	ic005 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días	Mensual	70%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Her@Ido
	c006 Resolver las solicitudes en el plazo máximo de dos días laborables		Estudiantes	ic006 Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo establecido	Curso académico	85%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Her@Ido
	c015 Tramitación de las solicitudes de Certificados en el plazo máximo de 2 días laborables desde su solicitud, siempre que no existan causas ajenas que lo impidan		Estudiantes	ic016 Solicitudes resueltas en el plazo máximo de 2 días	Mensual	85%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Her@Ido
s035 Gestión de gastos. Compras: adquisición de bienes y servicios	c007 Realizar la orden de pago de los bienes y servicios solicitados a contar desde el registro de la correspondiente factura, en un plazo inferior al mes, siempre que exista disponibilidad presupuestaria o no existan circunstancias ajenas que lo impidan			ic007 Porcentaje de facturas para las que haya formalizado la orden de pago con anterioridad a la finalización de dicho plazo	Mensual	100%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/UXXI
s036 Gestión de ingresos: precios públicos, devolución de ingresos y facturación	c008 Elaboración y remisión de los presupuestos previos y las facturas posteriores al evento en el plazo máximo de los treinta días hábiles siguientes a su solicitud o realización			ic008 Porcentaje de presupuestos/facturas elaborados y remitidos dentro del plazo establecido	Anual	100%	Responsable de medición: Negociado Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/UXXI
s038 Control y reserva de espacios, tanto para la docencia como para actos institucionales, formativos, oposiciones y congresos	c010 Atender necesidades de los usuarios que necesiten hacer uso de los espacios de la facultad por cambios, aulas de docencia, realizar actividades de carácter académico, cultural o social	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic010 Porcentaje de reservas de espacios satisfechas sobre las recibidas	Mensual	90%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Conserjería

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s039 Gestión de material de apoyo a la docencia: préstamo, revisión y mantenimiento	c011 Tramitar los partes de mantenimiento/repación en un plazo máximo de 24 horas	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic011 Porcentaje de partes tramitados en plazo	Mensual	100%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Consejería
s044 Coordinación en las situaciones de emergencia del centro y en la aplicación de los planes de emergencia	c013 Disponer de un procedimiento de actuación perfectamente conocido y ensayado por los Equipos de Primera Intervención		Estudiantes PTGAS PDI	ic013 Número de sugerencias de mejora en los informes emitidos por la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales con motivo de los simulacros de evacuación realizados	Anual	Menos sugerencias que en el Informe anterior	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Informes UPRL
	c014 Activación de la tarjeta de acceso en el plazo máximo de dos días laborables a partir de la fecha de solicitud	 	Estudiantes PTGAS PDI	ic014 Porcentaje de permisos autorizados en ese plazo	Anual	100%	Responsable de medición: Negociado de Calidad Forma de cálculo/obtención: Hoja de Cálculo/Conserjería

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

- Presentación oficial en sesión de Junta de Facultad.
- Publicación en la página web de la Facultad con carácter permanente en el apartado de calidad.
- Comunicación por correo electrónico a toda la comunidad universitaria de la Facultad (estudiantes, PTGAS y PDI).

2. Comunicación externa

- Comunicación por correo electrónico a aquellas instituciones y empresas con las que la Facultad mantiene contacto habitual, incluyendo el envío de trípticos.
- Publicación en las redes sociales de la facultad:
 - <https://fecem.unizar.es/blog>
 - https://www.instagram.com/fecem_unizar/
 - https://x.com/fecem_unizar
 - <https://www.facebook.com/FECEM.unizar/>
 - <https://www.linkedin.com>
 - <https://fecem.unizar.es/>

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

Los casos tanto de incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la carta de servicios como de las reclamaciones y sugerencias recibidas serán objeto del siguiente proceso de valoración y respuesta:

- Valoración del incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido, en su caso, por el responsable del servicio.
- Respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días laborables desde el incumplimiento del compromiso o la presentación de la reclamación/sugerencia. La respuesta deberá motivar la incidencia, pedir disculpas al usuario y recabar su opinión sobre las medidas de mejora adoptadas en su caso.
- Adopción y seguimiento de medidas de mejora para evitar la reiteración de incumplimientos similares o atender la reclamación/sugerencia planteada.
- De producirse el incumplimiento reiterado de un compromiso de calidad, el grupo de trabajo encargado de la elaboración de la carta de servicios valorará las causas que lo motivan, pudiendo plantear la definición/viabilidad del compromiso o del indicador de calidad inicialmente previsto.

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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

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

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones ofrecidas por la Facultad:

- A través del correo electrónico a las direcciones electrónicas institucionales de la Facultad:
 - Dirección: direcemz@unizar.es
- Sede Gran Vía
 - Secretaría: sececemz1@unizar.es
 - Oficina de Relaciones Internacionales: ri1ecemz@unizar.es
 - Biblioteca: circus560@unizar.es
- Sede Campus Río Ebro
 - Secretaría: sececemz2@unizar.es
 - Oficina de Relaciones Internacionales: ri2ecemz@unizar.es
 - Biblioteca: bibemp@unizar.es
- Por escrito, mediante el modelo de instancia general de la Facultad: <https://fecem.unizar.es/calidad/instancia>
- El plazo para responder a quejas y reclamaciones será de 20 días naturales