

## Compromisos

### Sobre información y comunicaciones

- Resolver las consultas formuladas mediante correo electrónico y Ayudica, en un plazo máximo de 2 días laborables, salvo que su resolución requiera de informe externo
- Mantener actualizada y accesible en la página web del centro la normativa de gestión académica y administrativa e información general del centro en un máximo de dos días laborables
- Remisión de documentos tramitados en el Registro Auxiliar de la Facultad al interesado en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de recepción
- Entrega o remisión del correo interno y externo en el plazo máximo de 1 día laborable desde la fecha de su recepción siempre que no existan condicionantes ajenos

### Sobre mejora continua en la atención a los usuarios

- Potenciar el uso de las aplicaciones on-line (Sede electrónica, Secretaría Virtual, Campus Docente SIGMA) para mejorar la atención a los usuarios y reducir la obligatoriedad de gestiones presenciales
- Resolver las solicitudes dentro del plazo establecido salvo causas ajenas que lo impidan
- Atender las necesidades de los usuarios internos y externos acerca del uso de los espacios de la Facultad para docencia o para diferentes eventos
- Expedición de certificados académicos oficiales en el plazo máximo de 3 días laborables salvo causas ajenas que lo impidan
- Gestionar el pago de las facturas de proveedores y usuarios externos en un plazo de 5 días laborables tras recibir el anticipo de caja fija
- Tramitar los partes de mantenimiento y avisos de avería en un máximo de 1 día laborable desde su recepción
- Entregar los trabajos de reproducción, impresión, encuadernación y escaneo en el plazo máximo de 1 día laborable, cuando no haya sido posible su realización inmediata



### Dónde estamos

📍 C/Miguel Servet 177 50.013 Zaragoza

☎ Conserjería: (+34) 976761611 976 761610  
Secretaría: (+34) 976761619 976761618  
Biblioteca: (+34) 976761606 876554180

✉ Decanato: dirvetez@unizar.es  
Secretaría: acavetez@unizar.es  
Consejería: csjvetez@unizar.es  
Biblioteca: bibvetez@unizar.es  
Reprografía: vetrepro@unizar.es



unizar.es



Universidad  
Zaragoza

1542

CARTA DE SERVICIOS  
Universidad de Zaragoza

## Facultad de Veterinaria

veterinaria.unizar.es



Facultad de Veterinaria  
Universidad Zaragoza



La **carta de servicios** es el instrumento por el que las entidades públicas informan a los usuarios sobre los servicios que prestan, sobre los derechos de los usuarios en relación con esos servicios y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Esta Carta de Servicios, además de servir de comunicación con los usuarios, pretende ser una herramienta de gestión y mejora, y facilitar las relaciones con los mismos. Se pretende una mayor fluidez tanto en la información como en el servicio a los usuarios, estableciendo unos objetivos para lograr una mayor rapidez y calidad en la tramitación de los servicios que demanda la comunidad universitaria así como la sociedad en general.

El fin de este documento es, por tanto, a partir de unas bases claras, conseguir una mejora de los servicios realizados.

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, nuestra disposición a prestar un servicio accesible y eficiente, utilizando mecanismos de participación activa que mejoren nuestro compromiso con la calidad y la transparencia.

### Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Facultad de Veterinaria como centro docente e investigador de la Universidad de Zaragoza, integrado en el Espacio Europeo de Educación Superior centra sus esfuerzos en:

- La adecuación y modernización de los diferentes Servicios de la Facultad para un mejor aprovechamiento docente e investigador.
- La mejora e impulso de la oferta académica tanto de sus Grados como Másteres.
- El apoyo docente, investigador, administrativo y técnico al Hospital Veterinario, al Centro de Investigación en Encefalopatías y Enfermedades Transmisibles Emergentes y al Instituto Agroalimentario de Aragón (IA2).
- La ayuda a los Departamentos para la consecución de sus fines.
- La adecuación y mejora de las infraestructuras y servicios para el mejor desarrollo de su fin.

## Comunicación, colaboración y participación

La Facultad de Veterinaria facilita y fomenta la comunicación con todos los usuarios que podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes cauces:

- ▶ Encuestas de opinión a los usuarios internos y externos de sus servicios.
- ▶ Encuestas de evaluación y satisfacción de las titulaciones impartidas en el centro.
- ▶ Utilización de los buzones de quejas y sugerencias.
- ▶ A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>)
- ▶ Mediante e-mail a las distintas direcciones electrónicas institucionales.
- ▶ Mediante contacto presencial, telefónico y por escrito.

Los miembros de la facultad pueden participar a través de los órganos de representación y en los equipos de trabajo.

## Principales servicios

- ▶ Información y atención al usuario en todos los temas de su ámbito.
- ▶ Registro Auxiliar del Registro General de la Universidad de Zaragoza.
- ▶ Servicios relacionados con la gestión académica.
- ▶ Servicios relacionados con la gestión económica.
- ▶ Servicios relacionados con la gestión de personal.
- ▶ Servicios relacionados con la gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia y a la investigación.
- ▶ Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.
- ▶ Información, consulta en sala y préstamo en la Biblioteca.
- ▶ Servicios relacionados con la seguridad y la salud.

## Derechos y obligaciones como usuario

### Derechos

- ▶ Identificar a las autoridades y al personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- ▶ Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que consten como interesados, y obtener copias de los documentos presentados o contenidos en ellos.
- ▶ Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ▶ Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- ▶ Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- ▶ Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

### Deberes

- ▶ Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios, así como mantener el debido respeto a las normas establecidas y al personal que presta servicios en la institución.
- ▶ Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, y cuidar y usar debidamente tanto sus bienes, equipos, instalaciones y recintos, como los de aquellas entidades que colaboren con ella.
- ▶ Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de los servicios que presta la Universidad, participando de forma responsable en las actividades universitarias.
- ▶ Ejercer y promover activamente la no discriminación, por cualquier condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria o del personal de las entidades colaboradoras.



### Indicadores para el seguimiento

Porcentaje de documentos recibidos en el Registro Auxiliar y remitidos en el plazo máximo de 24 horas desde la recepción.  
Estándar de calidad: 100%

Porcentaje de correo remitido/entregado dentro de dicho plazo.  
Estándar de calidad: 95%

Porcentaje de certificaciones académicas emitidas en el plazo establecido. Estándar de calidad: 100%

Porcentaje de alumnos auto matriculados. Estándar de calidad: 90%

Número de facturas de proveedores externos tramitadas en plazo.  
Estándar de calidad 95%

Tramitación de los partes de mantenimiento y avisos en un máximo de un día laborable desde su recepción. Estándar de calidad: 95%

Porcentaje de trabajos de reproducción e impresión realizados en el plazo máximo de un día laborable. Estándar de calidad: 95%