






CARTA DE SERVICIOS DE LA FACULTAD DE VETERINARIA

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: Fecha: 4 diciembre de 2015  Firma: Pilar Lorente Elipe	Revisado Comité Calidad Fecha: 12 febrero 2016  Firma: Celia Cañadas Blasco	Aprobado Gerente de la UZ en funciones Fecha: 12 febrero 2016  Firma: Ma Isabel Luengo Gascón
--	--	--

CARTA DE SERVICIOS FACULTAD DE VETERINARIA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

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.

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

2.1. Fines de la Facultad de Veterinaria

El artículo 13 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza establece que los centros universitarios organizarán la enseñanza y los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Por ello, las diferentes unidades de la Facultad de Veterinaria tienen como misión llevar a cabo los procesos administrativos y técnicos que den soporte e impulsen la docencia y la investigación, atender e informar al usuario y facilitar su relación con el Centro. Para ello colaborará con diferentes instituciones públicas y privadas afines a la Facultad.

2.2. Misión

Para realizar lo arriba expuesto, 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, mejorando las relaciones internas para potenciar este aprovechamiento
- La mejora e impulso de la oferta académica tanto de sus Grados como de sus Másteres.
- El apoyo docente, investigador administrativo y técnico al Hospital Veterinario 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.

2.3. Visión

La Facultad de Veterinaria aspira a ser un referente en la gestión de los servicios que se prestan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general, observando un estricto cumplimiento de las normas aplicables, y ejecutando con eficacia los procedimientos de actuación establecidos para la consecución de los objetivos definidos.

3. Datos identificativos del centro

Facultad de Veterinaria de la Universidad de Zaragoza

Responsable del objeto de esta Carta: María Pilar Lorente Elipe, Administradora de la Facultad, que a su vez ha coordinado el equipo que participa en la elaboración, gestión y seguimiento de las diferentes áreas funcionales de la Facultad:

El área de Biblioteca mantiene una dependencia funcional de la Biblioteca Universitaria, aunque jerárquicamente está adscrita a la Facultad de Veterinaria.

La Conserjería/Reprografía y la Secretaría dependen íntegramente de la Facultad de Veterinaria.

- Conserjería se ocupa de las funciones principales de atención y control de accesos, información al público, control y custodia de materiales, mantenimiento elemental de las instalaciones y apoyo a Secretaría y Decanato. Reprografía de realizar fotocopias, impresión y encuadernación.
- La Secretaría es el órgano de gestión del centro que se ocupa de la prestación de los servicios académicos y administrativos y de apoyo a los órganos de gobierno de la Facultad, estando estructurada en dos áreas o negociados que atienden las tareas que se relacionan con su ámbito de competencia.

Hay cuatro departamentos con sede en la Facultad de Veterinaria además de otros Departamentos que desarrollan actividad docente e investigadora en la Facultad cuya dirección se encuentra en otros Centros,

El Instituto Universitario de Investigación Mixto Agroalimentario de Aragón (IA2), Centro de Investigación en Encefalopatías y Enfermedades Transmisibles Emergentes, y el Hospital Veterinario. Son unidades jerárquicamente independientes del centro pero que conviven en sus instalaciones.

El Servicio de Experimentación Animal, adscrito al Servicio General de Apoyo a la Investigación (SAI) se encuentra también en dependencias de la Facultad.

4. Información de contacto con el centro prestador del servicio

Dirección postal: UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE VETERINARIA
C/ Miguel Servet, 177
50013 Zaragoza

Teléfonos y correos electrónicos:

ÁREA	TELÉFONOS	E-MAIL
Secretaría	+ 34 976761619, + 34 976761618, + 34 876554199	acavetez@unizar.es
Biblioteca	+34 976 761606, +34 976 762653, +34 876 554180	bibvetez@unizar.es
Conserjería	+ 34 976761611, + 34 876554211, + 34 976761610	csjvetez@unizar.es
Reprografía	+ 34 876554210	vetrepro@unizar.es
Decanato	+ 34 976 761617	dirvetez@unizar.es

Página web: <http://veterinaria.unizar.es/>

Forma de acceso y medios de transporte:

Transporte público:

Bus línea 38 con parada en Miguel Servet 242:

Bus línea 25 con parada en Cesáreo Alierta (tercer cinturón)

Bus línea 51 con parada en Cesáreo Alierta (pabellón Príncipe Felipe)

Bus línea 44 con parada en Estación de cercanías Miraflores

Estación de cercanías RENFE Miraflores Avda. Tenor Fleta, s/n

Carril bici conectado a la red municipal y aparcabicis cerrados en la Facultad

Horario y medios y lugares de atención al público:

La Facultad de Veterinaria permanece abierta desde las 8 h. hasta las 21,30 h. de lunes a viernes. Los horarios de atención al público son los siguientes:

ÁREA	HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
Secretaría de la Facultad	▶ De lunes a viernes, en horario de 9 h. a 14 h.
Biblioteca	▶ De lunes a viernes, en horario de 8,15 h. a 21,15 h. En periodo no lectivo, el horario es de : 8,15 h a 13:30 h.
Conserjería	▶ De lunes a viernes, en horario de 8 h. a 21,15 h. En periodo no lectivo, el horario es de : 8,15 h a 13:30 h ▶ Se abrirá también los sábados que se encuentren dentro de los periodos de evaluación siempre que haya fijado algún examen en ellos (de 9,10 h. a 13,45 h.)
Reprografía	▶ De lunes a viernes, en horario de 9 h. a 20 h. En periodo no lectivo, el horario es de : 9 h a 13:30 h

Mapa de localización:

La Facultad de Veterinaria está formada por ocho edificios: Central, Aulario y Zootecnia, Clínicas Antiguo, Planta Piloto de Ciencia y Tecnología de los Alimentos, Patología Animal-Hospital Veterinario, Centro de Investigación en Encefalopatías y Enfermedades Transmisibles Emergentes, y Nave docente de prácticas.

Además está dotada con:

- Servicio de Audiovisuales que da servicio a docencia e investigación
- Servicio de Radioisótopos que da servicio principalmente a investigación
- Servicio de Diagnóstico Anatomopatológico
- Servicio de Análisis Microbiológicos de la Unidad de Microbiología, Virología e Inmunología
- Servicio de Diagnósticos Microbiológicos de la Unidad de Patología Infecciosa y Epidemiología
- Servicio de Necropsias de la Unidad de Histología y Anatomía Patológica

La Secretaría se encuentra ubicada en la planta calle del edificio Central.

La Biblioteca se encuentra en el Edificio Aulario.

Hay una conserjería con dos puntos de atención al público, en el edificio Central y en el edificio Aulario.

5.3. Servicios relacionados con la gestión académica.

- Admisión de alumnos y cambios de estudios.
 - Admisión de alumnos a enseñanzas oficiales de grado y máster: recepción, tramitación e informatización de las solicitudes y publicación de los listados de admitidos.
 - Cambios de estudios: tramitación de las solicitudes de cambios de estudios de estudiantes que tienen reconocidos 30 créditos de formación básica.
- Matrícula y procesos adyacentes.
 - Cita previa para la matrícula.
 - Tramitación de las solicitudes de matrícula en las titulaciones oficiales, así como las incidencias, modificaciones y anulaciones de matrícula.
 - Automatrícula por internet.
 - Gestión de las listas de espera de los alumnos de nuevo ingreso.
 - Cambios de grupo. Recepción, informatización y resolución.
- Tramitación de las solicitudes de convalidaciones, adaptaciones, transferencias y reconocimientos de créditos.
- Tramitación de cualquier otro tipo de solicitudes de estudiantes (simultaneidad, permanencia, devoluciones de ingresos, procesos relacionados con la normativa de evaluación, de permanencia, homologación de títulos extranjeros...)
- Trabajos de fin de estudios en titulaciones de grado y máster (TFG, TFM)

Gestión de todas las fases del proceso de realización de los trabajos, desde la recepción de las propuestas, hasta el depósito de los trabajos ya elaborados, expedición de las Actas y tramitación de las mismas..
- Certificaciones académicas.
 - Expedición y entrega al interesado de las certificaciones académicas solicitadas sobre aspectos relacionados con su situación académica de los que exista constancia en los archivos de la Facultad de Ciencias.
 - Homologación de los títulos extranjeros: gestión de las actividades formativas (pruebas de aptitud, cursos tutelados) indicados por el MEC para cada homologación.
- Generación y gestión administrativa de las actas de examen, así como de la recepción y tramitación de modificaciones diligenciadas.
- Tramitación y gestión administrativa de los tribunales de revisión.
- Gestión de evaluaciones curriculares y adelantos de convocatorias.
- Movilidad de estudiantes.

- Gestión de los programas de intercambio (Erasmus, Séneca-Sicue, otros...)
- Títulos.
Recepción y tramitación a las unidades centrales de la Universidad de Zaragoza de las solicitudes de expedición de los títulos oficiales y de los SET, así como la entrega a los solicitantes.
- Horarios de clase.
Redacción y publicación en los tabloneros de anuncios y en la página web de la Facultad de los horarios de clase de todas las titulaciones oficiales, así como de todas las modificaciones que se produzcan.
- Calendario de exámenes.
Redacción y publicación en los tabloneros de anuncios y en la página web de la Facultad del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.
- Órganos de Gobierno y Órganos Colegiados:
Apoyo a los distintos órganos en relación con la actividad docente: censos, procesos electorales, designación, convocatorias, actas, evaluación docente)

5.4. Servicios relacionados con la gestión económica.

- Gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, tanto de los ingresos asignados ó finalistas, como de los gastos.
- Facturación por los servicios realizados a terceros (alquiler de aulas y personal...).
- Gestión de compras: solicitudes de adquisición de bienes, servicios y obras menores.
- Suministro de la información de tipo económico requerida por los órganos de gobierno, gestión y control.
- Inventario de bienes. Anotación registral de todos los bienes de carácter inventariable adquiridos con cargo al presupuesto de la Facultad de Veterinaria, bajas y traslado de los mismos.

5.5. Servicios relacionados con la gestión de personal.

- Control de jornadas y horarios del PAS: autorización de permisos, licencias y vacaciones.
- Recepción y tramitación a los servicios centrales de los partes de baja por enfermedad y de los partes de confirmación.
- Gestión de las jornadas partidas y servicios extraordinarios.
- Gestión de permisos para cursos y actividades formativas dentro del programa anual de formación de PAS
- Gestión de compensación por conciliación familiar
- Tramitación de licencias y permisos del Personal Docente e Investigador.
- Emisión de certificados sobre la actividad docente realizada en el centro y sobre la participación en órganos colegiados del centro.

- Control y entrega de documentación para el PAS y PDI enviados por los Servicios Centrales

5.6. Gestión de espacios y recursos materiales de apoyo a la docencia.

- Apertura y cierre de los edificios y dependencias (aulas, salón de actos, aula de grados, salas de lectura y espacios comunes...)
- Organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia (ordenadores portátiles, videoproyectores, mandos, pantallas ...)
- Reserva de aulas para alquiler para actos institucionales, congresos, etc.
- Gestión del mantenimiento de los edificios y dependencias, así como seguimiento de las reparaciones de mantenimiento o de empresas externas
- Custodia de materiales y conservación de edificios.
- Pequeñas tareas de mantenimiento.
- Información sobre localización de despachos, aulas y servicios del centro.
- Clasificación, franqueo y reparto del correo interno y externo.
- Servicio de reprografía y máquinas de autoservicio: impresión, copia y edición de documentos de forma presencial y on line. Venta de apuntes oficiales de clase, de libros y apoyo a las máquinas de autoservicio.
- Gestión, organización y actualización de las pantallas digitales del Centro
- Gestión y actualización de listas de distribución de la comunidad universitaria del Centro.
- Apoyo a la docencia y a la investigación ofreciendo los recursos comunes precisos.

5.7. Gestión del sistema de acceso a edificios mediante tarjeta.

- Gestión de las solicitudes de acceso a edificios y actualización de los permisos concedidos del Centro, Hospital Veterinario y Departamentos.

5.8. Biblioteca.

Los servicios de la Biblioteca se detallan en la [Carta de Servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza \(BUZ\)](#) de la que forma parte entre los que se incluyen: consulta en sala, préstamo, referencia general y especializada, obtención de documentos, etc.

No obstante la Biblioteca de la Facultad de Veterinaria adquiere a través de esta carta compromisos específicos respecto de los siguientes servicios:

- Gestión de la colección. Adquisición de la bibliografía recomendada básica (BR) de las asignaturas de los Grados.
- Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación: puntos de conexión a Internet, a la red eléctrica, Wifi, etc.
- Formación a usuarios

5.9. Seguridad y salud.

- Especial atención a situaciones que comporten riesgos para la seguridad o la salud de los trabajadores, en particular, de las condiciones de trabajo y seguridad en los laboratorios.
- Participación en la coordinación de simulacros de evacuación de edificios.
- Servicio de desfibrilador y botiquín.
- Control y comunicación de incidencias en materia de seguridad
- Participación y organización de las incidencias de accidentes con los estudiantes y personal en general.
- Participación en la gestión sostenible de residuos (toner, reciclaje, pilas, etc)
- Gestión del botiquín del Centro

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan

De acuerdo con la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que, en su artículo 35, regula los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas, los Estatutos de la Universidad de Zaragoza y el Estatuto del Estudiante Universitario, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán los siguientes

6.1 Derechos

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- Obtener copia sellada de los documentos que presenten, aportándola junto con los originales, así como a la devolución de éstos, salvo cuando los originales deban obrar en el procedimiento.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- No presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Acceso a la información pública, archivos y registros.

- 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.
- Exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Que sus datos personales no sean utilizados con otros fines que los regulados por Ley de Protección de Datos de carácter personal
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- El uso de instalaciones académicas adecuadas y accesibles a cada ámbito de su formación.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

6.2 Deberes y obligaciones

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta deben::

- Contribuir a los fines y buen funcionamiento de la Universidad y a la mejora de sus servicios.
- Respetar el patrimonio de la Universidad, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Respetar el a los miembros de la comunidad universitaria, al personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.
- 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 que desee utilizar.
- Cumplir los plazos de los procedimientos en los que participe en la Universidad de Zaragoza. Estos plazos serán los establecidos por la legislación vigente o por el propio procedimiento.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y académicas, cuando éstas sean requisito indispensable para tramitar sus expedientes en la Universidad (o no falsear la identidad haciéndose pasar por otra persona o produciendo engaño sobre la relación con otra persona o entidad)

- Observar las pautas y directrices inherentes a las buenas prácticas y a los principios éticos en su actividad.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas, así como al personal que preste servicios en la institución.
- Cuidar y usar debidamente los bienes, equipos, instalaciones o recinto de la universidad o de aquellas entidades colaboradoras con la misma.
- Participar de forma responsable en las actividades universitarias y cooperar al normal desarrollo de las mismas.
- Conocer y cumplir las normas internas sobre seguridad y salud, especialmente las que se refieren al uso de laboratorios de prácticas y entornos de investigación.
- Ejercer y promover activamente la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, nacionalidad, enfermedad, orientación sexual e identidad de género, condición socioeconómica, idiomática o lingüística, o afinidad política y sindical, o por razón de apariencia, sobrepeso u obesidad, o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social, de los miembros de la comunidad universitaria, del personal de las entidades colaboradoras o que presten servicios en la universidad.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de cada uno de los servicios que se prestan

■ Normas de carácter general

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- 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.

- Reglamento de la Facultad de Veterinaria, aprobado por Junta de Facultad de 7 de julio de 2005 y ratificado por acuerdo de Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de 24 de noviembre de 2005.

■ Normas de carácter académico

Ordenación de las enseñanzas.

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior

Acceso y admisión.

- Real Decreto 412/2014 de 6 de junio, que regula los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Acuerdo de 14 de junio de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reglamento de admisión en estudios universitarios oficiales de grado [mod. por Acuerdos de 27 de mayo de 2014 y 27 de junio de 2014].

Reconocimiento de créditos.

- Acuerdo de 9 de julio de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento sobre reconocimiento y transferencia de créditos en la UZ.
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que modifica la normativa sobre la libre configuración curricular.
- Resolución de Junta de Gobierno de 29 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de asignaturas optativas y sobre la libre elección, modificada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 17 de diciembre de 2003.
- Acuerdo de 27 de junio de 2014 de Consejo de Gobierno sobre notas medias en titulaciones oficiales y sobre asignación de calificaciones numéricas en los procesos de convalidación de asignaturas, de reconocimiento de créditos y adaptación a grado.

Matrícula.

- Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio.
- Decreto anual del Gobierno de Aragón, por el que se establecen los precios públicos por la prestación de servicios académicos universitarios para cada curso.
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios.

- Acuerdo de 31 de marzo de 2010, de Consejo de Gobierno, sobre Normativa de becas y ayudas al estudio de la Universidad de Zaragoza [*modificado por acuerdos de 7 de febrero de 2013 y de 26 de febrero de 2014*].

Títulos.

- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).
- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Modificado por Real Decreto 1267/1994 de 10 de junio.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

Homologación de estudios.

- Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Modificado por Real Decreto 1267/1994 de 10 de junio.
- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior,
- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1272/2003, de 10 de octubre, por el que se regulan las condiciones para la declaración de equivalencia de títulos españoles de enseñanza superior universitaria o no universitaria a los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales (BOE de 6 de agosto).
- Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado
- Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7.1.1989).
- Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).
- Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE de 19 de mayo).
- Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales

Actas.

- Calendario académico.
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2010, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje de la Universidad de Zaragoza.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Otras normas.

- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.

- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios
- Acuerdo de 27 de septiembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa de concesión de premios extraordinarios en Estudios Oficiales de Grado y Máster.
- Acuerdo de 18 de marzo de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que aprueba el Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 11 de septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de los trabajos de fin de grado y de fin de máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de Junta de Facultad de 17 de diciembre de 2014 por el que se aprueba la “Normativa de los trabajos fin de grado y trabajo fin de máster de la Facultad de Veterinaria
- Acuerdo del Consejo Social, de 28 de octubre de 2014, por el que se aprueba el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 15 de mayo de 2009, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y máster.
- Acuerdo de 11 de noviembre de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza de oferta, modificación y supresión de másteres de la Universidad de Zaragoza.

■ Atención al usuario

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano. Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

■ Normas de carácter económico

Normativa Estatal.

- Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía Sostenible, por la que se modifican las Leyes Orgánicas 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial
- Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera
- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria.

- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto-ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo.

Normativa propia de la Universidad de la Universidad de Zaragoza.

- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las "Bases de ejecución del presupuesto".
- Normas de gestión económica de 2007.
- Instrucciones del Programa Sorolla-Universitas XXI.

■ Registro

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- R.D. 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza por el que se regula el registro general.

■ Gestión de recursos humanos

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del empleado público (EBEP)
- Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria, modificado por el Real Decreto-Ley 10/2015 de 11 de septiembre.
- Convenio-Pacto del personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza Normativa 1/2008 sobre jornadas, horario y permisos del personal de administración y servicios.

- Instrucción de Gerencia de 27 de septiembre de 2012 sobre jornada y horarios de trabajo del PAS para aplicación del Real Decreto-Ley 20/2012.
- Resolución de Gerencia de 29 de septiembre de 2015 sobre adaptación y aplicación del Real Decreto-Ley 10/2015

■ **Gestión de espacios**

- Normas de gestión económica de la Universidad de Zaragoza sobre inventario.
- Instrucción de 6 de febrero de 2013 de la gerencia por la que se articula el procedimiento de alquiler de aulas y espacios.

■ **Normativa específica de la BUZ**

- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2007).
- Normativa de préstamo de la BUZ (aprobada en Comisión Técnica de la BUZ, noviembre 2007).

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de los servicios que presta la Facultad de Veterinaria podrán colaborar en la mejora de la prestación de los mismos a través de diversos medios:

- Quienes sean miembros de la Facultad podrán hacerlo participando en los órganos de representación y en los equipos de trabajo y a través de:
 - Encuesta cumplimentada por los estudiantes sobre evaluación de la docencia de las titulaciones impartidas en el Centro
 - Encuesta cumplimentada por los estudiantes sobre satisfacción de las titulaciones impartidas en el Centro
 - Encuesta de satisfacción del PAS con las titulaciones impartidas en el Centro.
 - Encuesta de satisfacción del PDI con las titulaciones impartidas en el Centro.
 - Encuesta de satisfacción de la Biblioteca de la Facultad realizada por la B.U.Z.
- Cualquier usuario, en general, mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, realización de encuestas de satisfacción, escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de correo electrónico a dirvetez@unizar.es

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

SERVICIOS PRESTADOS/DESCRIPCIÓN		GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ÁREA RESPONSABLE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Información pública a través de la página web del centro	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Mantener actualizados impresos y modelos relacionados con la gestión académica y administrativa del centro	Número de impresos disponibles por colectivos	Curso académico	Seguimiento	Secretaría general del centro
			Mantener actualizada y accesible en la página web del centro la normativa de gestión académica y administrativa e información general del Centro, publicando las novedades en un máximo de dos días laborables desde la fecha de su aprobación	Porcentaje de actualizaciones realizadas	Trimestral	90%	Todas las áreas
	Información y atención personalizada a los usuarios		Potenciar el uso del correo electrónico y aplicación <i>Ayudica</i> resolviendo las consultas formuladas en el plazo máximo de dos días laborables, salvo que se requiera informes externos	Porcentaje de consultas resueltas en igual o inferior a dos días laborables	Trimestral	95%	Secretaría general del centro



INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Asesoramiento y atención a visitas guiadas	Estudiantes Usuarios externos	Participar en las jornadas de bienvenida de los estudiantes con información sobre los servicios y visitas guiadas para futuros estudiantes	Número de asistentes	Curso académico	100%	Todas las áreas
	Ofrecer información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Ver carta de Servicios BUZ				Biblioteca
	Resolución de consultas de información general y especializada	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Ver carta de Servicios BUZ				Biblioteca
REGISTRO AUXILIAR AL REGISTRO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	Recepción, clasificación y distribución de documentos que se reciben o envían desde el centro	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos Otros usuarios internos	Remisión de documentos tramitados en el registro de la facultad al interesado en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de la recepción	Porcentaje de documentos remitidos en el plazo establecido	Trimestral	100%	Negociado administrativo
		Unidades de planificación diferentes a la de la facultad	Remitir a las UP correspondientes las facturas recibidas en el registro del centro en el plazo de 24 horas desde su recepción	Porcentaje de remisiones realizadas en plazo	Trimestral	95%	Negociado administrativo



SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA	Tramitación de solicitudes de reconocimiento y transferencia de créditos	Estudiantes	Resolución de las solicitudes que formule el estudiante en el plazo máximo de un mes desde la fecha de fin de plazo de entrega	Porcentaje de solicitudes resueltas dentro del plazo	Fin de cada plazo	95%	Negociado académico
	Expedición y entrega al interesado de certificaciones académicas	Estudiantes	Emisión en el plazo máximo de tres días laborables salvo causas ajenas que lo impidan	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado académico
		Egresados	Potenciar la solicitud de certificaciones académicas a través de la Sede electrónica	Número de solicitudes realizadas	Curso académico	Seguimiento	Negociado académico
	Tramitación de solicitudes de devolución de ingresos	Estudiantes Egresados	Tramitación dentro de los 30 días siguientes a su presentación finalizado el plazo de devolución del ingreso	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado académico
	Tramitación de la expedición de los títulos oficiales	Estudiantes Egresados	Tramitación de la expedición de los títulos oficiales y el Suplemento Europeo al Título a la sección de títulos a la universidad en plazo máximo de 30 días	Porcentaje de solicitudes enviadas en plazo	Mensual	100%	Negociado académico
	Potenciar la implementación de procesos online para	PDI	Potenciar el uso de la aplicación Campus Docente SIGMA para la traspaso de calificaciones al acta	Porcentaje de actas traspasadas	Plazo de cierre de actas	90%	Negociado académico

	mejorar la atención a los usuarios	Estudiantes	Potenciar el uso de la Secretaría virtual para consulta de expediente y automatrícula.	Porcentaje de alumnos automatriculados	Curso académico	90%	Negociado académico y Conserjería
			Potenciar la participación de los alumnos mediante encuestas de valoración	Porcentaje de encuestas	Curso académico	Seguimiento	Unidad de Calidad
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA	Gestión de Compras	PAS PDI	Tramitar las solicitudes de compra que se formulen mediante el procedimiento establecido por la Universidad de Zaragoza, en 24 horas desde la recepción de los presupuestos e informes previos	Número de solicitudes tramitadas en plazo	Anual	95 %	Negociado Administrativo
	Gestión contable	Usuarios externos	Tramitación en la aplicación contable de la Universidad, en el plazo máximo de dos días, las facturas conformadas por el Decano	Número de facturas tramitadas en plazo	Anual	95 %	Negociado Administrativo
	Gestión de pagos	Usuarios externos	Tramitar en cinco días laborables el pago descentralizado de los compromisos adquiridos con proveedores, desde la recepción en el Banco del anticipo de caja fija.	Número de pagos realizados en plazo	Anual	95 %	Negociado Administrativo
	Gestión de ingresos	Estudiantes PAS PDI Usuarios externos	Tramitar las liquidaciones de ingresos de las U.P. que gestione el Centro antes del plazo máximo establecido por los Servicios Centrales, y una vez tramitada por ellos la Hoja de Cobro correspondiente	Porcentaje de liquidaciones tramitadas en plazo	Anual	95 %	Negociado Administrativo

SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ECONÓMICA	Alquiler de Aulas	Usuarios externos	Elaboración y remisión de los presupuestos previos en el plazo máximo de dos días siguientes a la solicitud, salvo que no incluyan gastos a valorar por otras Unidades	Presupuestos emitidos en plazo	Anual	90 %	Negociado Administrativo
		Usuarios externos	Emisión y remisión de las facturas por ingresos al Centro, en el plazo máximo de 3 días desde la realización del evento	Facturas emitidas	Anual	90 %	Negociado Administrativo
	Gestión de Cobros	Usuarios externos	Seguimiento del cobro de las facturas emitidas por el Centro	Facturas cobradas en plazo	Anual	90 %	Negociado Administrativo
SERVICIOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE PERSONAL	Emisión de certificaciones sobre actividad docente y participación en órganos colegiados	PAS	Expedición de certificaciones en el plazo máximo de tres días laborables, salvo que se deba solicitar información a otras Unidades	Certificaciones emitidas dentro del plazo establecido	Anual	95 %	Negociado Administrativo
		PDI					
	Estudiantes						
Control horario/gestión de permisos/accidentes	Usuarios externos	PAS	Resolver las incidencias relacionadas con el control horario y tramitar los permisos en un plazo máximo de dos días desde la recepción una vez tramitados por las Unidades anteriores	Incidencias y permisos resueltos en plazo establecido	Anual	95 %	Negociado Administrativo
		PDI	Tramitar y remitir a Servicios Centrales en el plazo de los 2 días laborables siguientes a su recepción los partes e informes médicos por ILT y accidentes.	Tramitación de los partes resueltos dentro del plazo	Anual	95 %	Negociado Administrativo

			Tramitar en la web de UPRL el mismo día de su comunicación, los accidentes laborales				
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN	Tarjeta de acceso	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Emisión/activación de tarjeta de acceso en el momento de la solicitud del profesor/Departamento	Solicitudes de acceso fuera de horario activadas en plazo	Anual	95 %	Secretaría
	Evacuación y emergencias	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Participar y colaborar según el protocolo de actuación de la UPRL	Valoración informes de Unidad Seguridad	Anual	Seguimiento	Personal del Centro
GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS	Gestión de espacios y equipamiento. Reservas y optimización de los recursos adecuados para el estudio y la investigación.	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Facilitar espacios y materiales para el trabajo y estudio en grupo. Realizar cambios en la asignación de aulas para docencia. Atender las necesidades de los usuarios para la realización de otras actividades de carácter académico, cultural y social o para eventos diversos.	Porcentaje de peticiones atendidas	Curso Académico	95%	Conserjería
	Gestión de correo y correspondencia	PDI PAS Usuarios externos	Tramitar el correo interno y externo en el plazo máximo de un día laborable desde la fecha de recepción.	Porcentaje de correo interno y externo recibido y entregado en plazo	Mensual	95%	Conserjería

GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS	Gestión de partes de mantenimiento	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Recepción de avisos, observación de averías y deficiencias en los edificios e instalaciones.	Tramitación de los partes y avisos en un máximo de un día laborable desde su recepción	Mensual	95%	Conserjería
	Traslado y mantenimiento	Estudiantes PDI PAS	Traslado de equipos y pequeño mobiliario entre las instalaciones y realización de pequeños trabajos de mantenimiento	Número de trabajos realizados	Anual	Seguimiento	Conserjería
REPROGRAFÍA	Reproducción e impresión de documentos	Estudiantes PDI PAS Usuarios externos	Entregar los trabajos de reproducción, impresión, encuadernación y escaneo en el plazo máximo de un día laborable	Porcentaje de trabajos realizados en el plazo máximo de un día laborable	Mensual	95%	Impresión y edición



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen las siguientes acciones de comunicación del contenido y los resultados de cumplimiento de los compromisos de la carta.

1. Comunicación interna

Dentro de la propia Universidad de Zaragoza se acometerán las siguientes acciones:

- *Publicación en intranet*
- *Presentación de la carta en la Junta de Centro*
- *Envío por correo electrónico a la comunidad universitaria de la Facultad.*

2. Comunicación externa

Para la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio se le dará publicidad por las siguientes vías:

- *Folleto publicitarios*
- *Web*

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



En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio del usuario.

Las quejas presentadas por el incumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en esta carta serán estudiadas por el responsable del área correspondiente y se les dará respuesta personalizada en el plazo máximo de cinco días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación presentada. Asimismo, se compromete igualmente a realizar medidas de mejora continua para evitar la reiteración de incumplimientos.

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

El procedimiento de presentación de sugerencia y quejas establecido, con carácter general por la UZ (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la UZ), 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).

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: I	 Facultad de Veterinaria Universidad Zaragoza
		Fecha:	
		Página 27 de 27	

<https://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>

Además, el usuario dispone de las siguientes opciones para presentar sus sugerencias y quejas:

- Mediante correo electrónico dirigido a cualquiera de las direcciones electrónicas institucionales de que dispone la Facultad:
 - Dirección: dirvetez@unizar.es
 - Administradora: admvetez@unizar.es
 - Secretaría académica: acavetez@unizar.es
 - Biblioteca: bibvetez@unizar.es
 - Conserjería: csjvetez@unizar.es
 - Reprografía: vetrepro@unizar.es
- A través de los tradicionales sistemas de contacto telefónico y por escrito.
- El Defensor Universitario contemplado en los artículos 89 a 93 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, atenderá aquellas sugerencias o quejas sobre disfunciones, irregularidades o carencias detectadas en el funcionamiento del servicio:

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