
 Universidad Zaragoza	Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 1 de 12	





**CARTA DE SERVICIOS
DE LA SECRETARÍA DEL CONSEJO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA**

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Motivo de la modificación	Fecha modificación
00	Edición inicial	4/07/2015

Tabla de control de firmas:

Coordinadora: Elena Marín Trasobares Fecha: 04 de julio de 2015 Firma	Revisado Comité Calidad: Celia Cañadas Blasco: Fecha: 3 de noviembre de 2015 Firma	Aprobado Gerente UZ Isabel Luengo Gascón: Fecha: 3 de noviembre de 2015 Firma
---	--	---

	Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 2 de 12	

I. INFORMACION GENERAL.

1. INTRODUCCIÓN.

El Consejo Social es el órgano de participación de la sociedad en la Universidad de Zaragoza.

Las relaciones entre el Consejo Social y los órganos de gobierno universitario se regirán por los principios de coordinación, colaboración y lealtad en el ejercicio de sus respectivas atribuciones.

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza se compone de 15 miembros en representación de la sociedad aragonesa y de 6 miembros en representación de la Universidad de Zaragoza. La representación de los intereses sociales surge de la siguiente manera: tres nombrados por el Gobierno de Aragón; cinco por las Cortes de Aragón; uno en representación de cada uno de los Ayuntamientos capitales de provincia de nuestra Comunidad Autónoma; dos elegidos por los sindicatos más representativos y dos por las asociaciones empresariales.

El Consejo Social debe hacer llegar y recibir informe de los medios de comunicación, Instituciones y Administraciones Públicas, Universidades, sector empresarial y agentes sociales.

La estrecha vinculación de la Universidad y la sociedad en la que se inserta y la necesidad de colaboración entre ambas, ha motivado el desarrollo normativo para hacer posible esa relación, sin menoscabo de la autonomía universitaria. Así, la Ley Orgánica 11/1983, de Reforma Universitaria, creó los Consejos Sociales de las Universidades como órganos de "participación de la sociedad en la Universidad". Todas las disposiciones legales y normativas –de ámbito estatal, autonómico y universitario- que han seguido a este precepto han reiterado la definición esencial de este órgano universitario, en función de la cual, el Consejo Social debe fomentar la vinculación de la sociedad en todos sus ámbitos (cultural, científico, profesional, empresarial y financiero) con la Universidad y contribuir, al mismo tiempo, a la apertura de la Universidad hacia dichos sectores y hacia la sociedad en su conjunto.

Las formas de participación de la sociedad en la Universidad a través del Consejo Social hacen referencia, entre otras, a las siguientes funciones:

- Programación y gestión.
- Funciones económicas, presupuestarias y patrimoniales.
- Funciones en relación con la comunidad universitaria.

Con la finalidad de proporcionar una información fiel y transparente de las actividades llevadas a cabo en el Consejo Social, se ha procedido a la revisión de la Página Web que servirá de instrumento de información, fiel y transparente del cumplimiento de las responsabilidades que la legislación nos impone.

A medida que la sociedad se ha ido transformando, el papel de la Universidad se ha ido redefiniendo en cuestiones como la formación de estudiantes requeridos para el desarrollo económico, cultural y científico.



En la actualidad, la Universidad es requerida para hacer frente a los profundos cambios que se están desarrollando en nuestra sociedad, demandándole respuestas innovadoras a los problemas económicos y sociales que afectan al entorno en que se desenvuelve. Gracias a la participación de los Consejeros implicados en los diversos sectores de la sociedad el Consejo Social es el foro idóneo desde donde se pueden aportar nuevas ideas de adaptación.

2. OBJETIVOS Y FINES.

2.1. MISION.

La Secretaría del Consejo Social, siguiendo las indicaciones del Presidente, es la encargada de ofrecer el apoyo técnico y administrativo al Presidente y al resto de los miembros del Consejo, con objeto de conseguir la mayor calidad de las enseñanzas universitarias que ofrece nuestra Institución, potenciar su capacidad investigadora e impulsar el progreso social, económico y cultural de la sociedad aragonesa.

Así mismo facilita el intercambio de conocimiento entre instituciones de similares características.

	<p><i>Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 3 de 12	

2.2. VISIÓN.

Cumplimiento de las funciones y servicios que tenemos encomendados de acuerdo con los principios de transparencia, calidad en la gestión, responsabilidad y profesionalidad, trabajo en equipo y compromiso con la institución y la sociedad.

El objetivo de esta carta de servicios es dar a conocer a la sociedad los servicios que prestamos, nuestro compromiso con la calidad y hacer de la misma un instrumento más para dar a conocer la institución.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL CONSEJO SOCIAL,

- a) Secretaría del Consejo Social. Es la unidad administrativa que ofrece apoyo técnico y administrativo al consejo Social.
- b) Responsable de la Carta de Servicios.

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios es la Secretaria del Consejo Social Elena Marín Trasobares, quien cuenta con el asesoramiento y colaboración del equipo de trabajo constituido con el objeto de elaborar la presente carta de servicios.

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO:

a) Dirección postal

El Consejo Social de la Universidad de Zaragoza se encuentra en:
Edificio Paraninfo - Plaza Basilio Paraíso, 4
50005 Zaragoza

b) Teléfonos

Teléfono.: + 34 876 554713

c) Correos electrónico

e-mail: csocial@unizar.es

d) Página web

<https://consejosocial.unizar.es>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Se accede hasta el edificio Paraninfo a través de la línea 1 del tranvía paradas en Gran Vía o en Plaza Aragón.

Líneas de autobuses urbanos números 21, 23, 33, 34, 38 y 51.

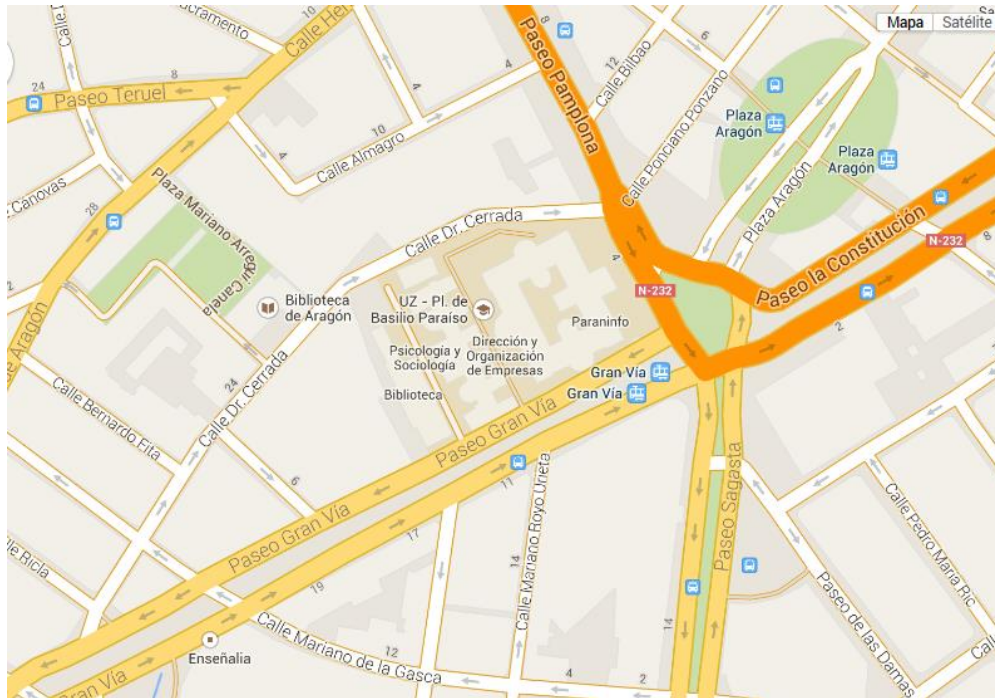
Si utiliza transporte privado se deberá tener en cuenta que no se puede aparcar en el propio edificio, las calles colindantes tienen zona azul y también hay parkings públicos y privados cercanos.

Se accede a través de la puerta principal del edificio Paraninfo, habilitada para personas con discapacidad. El Consejo Social está situado en la segunda planta del edificio. Hay ascensor disponible.

f) Horario, medios y lugares de atención al público



El horario de atención a usuarios es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. A lo largo de ese periodo se atiende tanto telefónica como presencialmente a los usuarios.

g) Plano de localización





5. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SECRETARÍA DEL CONSEJO SOCIAL.

- Información y atención a los consejeros y miembros de la comunidad universitaria de forma presencial, telefónica y telemática.
- Preparación y seguimiento de las reuniones del Consejo: convocatorias, actas, acuerdos...
 - ~ Remitir convocatoria y documentación a Presidente, Consejeros e invitados con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios. La documentación permanecerá disponible para su consulta por los Consejeros que así lo deseen en formato papel en la sede de la Unidad Administrativa.
 - ~ Celebrar las reuniones de las comisiones y de los plenos con puntualidad, observando la trascendencia de los asuntos a tratar y su perentoriedad, valorando, en este sentido, cada uno de los asuntos a tratar. La Unidad Administrativa será la encargada de que los consejeros dispongan del material necesario durante la celebración de las reuniones, así como para facilitar su accesibilidad.
 - ~ Las actas aprobadas deberán estar firmadas en un mes desde la aprobación. Se encuadernarán anualmente en tomos separados a los acuerdos.
 - ~ Remitir puntualmente los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas, previa solicitud. Los acuerdos se encuadernarán anualmente.
 - ~ Mantener organizada la documentación relacionada con las convocatorias, actas y los acuerdos alcanzados, aplicando un sistema de archivo eficaz y eficiente que deje constancia de la labor del Consejo para la posteridad.
- Establecer mecanismos de colaboración fluida mediante reuniones periódicas con los Vicerrectores, Gerente, Secretario General y Servicios de la Universidad con la finalidad de agilizar la toma de decisiones mediante la emisión de informes y propuestas a los consejeros.
- Mantener comunicación fluida con la Dirección General de Universidades, la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón, el Instituto Aragonés de Estadística y el Instituto Aragonés de Empleo con el objetivo de llevar a cabo proyectos que redunden en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad aragonesa.
- Participar activamente en la Conferencia de Consejos Sociales: la Comisión Económica, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad, la Comisión Ejecutiva de Secretarios y la Asamblea General, elaborando propuestas e informes que redunden en la mejora del sistema universitario aragonés.
- Potenciar el uso de las nuevas tecnologías que puedan aportar modernización en las convocatorias de los Plenos y Comisiones del Consejo Social así como las convocatorias de los premios del Consejo Social.

	Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 5 de 12	

- Compromiso con la transparencia publicitando los acuerdos alcanzados en el Pleno a través de la página web.
 - ~ Mantenimiento y actualización de la web del Consejo para dar a conocer sus actividades y facilitar a otras instituciones o a los servicios universitarios interesados la documentación derivada de sus Plenos, comprometiéndonos con la transparencia.
 - ~ Desarrollo de la administración electrónica, que permita además de la automatización de los procesos administrativos y servicios electrónicos, una relación eficaz, rápida y transparente con los ciudadanos, empresas e instituciones.
- La gestión económica, presupuestaria, financiera y contable, gestión y seguimiento de la ejecución del presupuesto, gestión de gastos, gestión de inventario, seguimiento, control y valoración de los servicios contratados, de acuerdo a la normativa vigente de las Administraciones Públicas, para el adecuado desarrollo de las competencias propias del Consejo Social.
- Archivo y gestión de la documentación.
 - ~ *En la actualidad mantenemos un fichero electrónico con copias de seguridad puesto al día regularmente. Siendo consecuentes de esta manera con el medio ambiente y ofreciendo los documentos con calidad suficiente para su consulta y facilidad de transmisión.*
 - ~ *Conservar archivos clasificados por temas de forma racional (en soporte papel/electrónico) y eficaz sobre los temas que el Consejo Social se encarga de impulsar o hacer seguimiento por encargo legal. Véase como ejemplos:*
 - ~ *Becas colaboración del Ministerio de Educación, Universidad, Cultura y Deporte*
 - ~ *Precios de los Estudios Propios de la Universidad de Zaragoza*
 - ~ *Mantener un archivo en formato electrónico/papel, debidamente organizado de los intercambios informativos habidos con diferentes Asociaciones o Instituciones con los que el Consejo Social se relaciona. Véase como ejemplos*
 - ~ *Asociación para el Progreso de la Dirección.*
 - ~ *Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón.*
 - ~ *Conferencia de Consejos Sociales de Universidades Españolas, tanto la relacionada con la Asamblea, la Comisión Económica de la Conferencia, la Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociedad y del Comité Ejecutivo de Secretarios de Consejos Sociales.*
 - ~ *Grupo g9 de Consejos Sociales.*
 - ~ *Campus IBERUS de Excelencia Internacional.*
 - ~ *Subdirección General del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, en su Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).*
- Elaboración anual del Plan de Actuaciones del Consejo para la posterior presentación y aprobación por el Pleno.
- Preparación anual de la Memoria de Actividades del Consejo.
- Realización del Manual de Acogida para nuevos miembros del Consejo.
- Con el fin de dar a conocer el Consejo Social a la sociedad aragonesa y a la comunidad universitaria se convocan actualmente dos premios.
 - ~ *En cuanto a la organización del Premio Estudiante, Formación y Valores en la Universidad, la Secretaría se encarga de:*
 - Difusión por todos los medios a su alcance (en nuestra web, centros y departamentos universitarios, publicación en Tablón de Sede Electrónica, en los tabloneros electrónicos existentes de los diferentes campus, publicación de convocatoria en boletín CIPAJ, y recordatorios en Boletín iUnizar...) para conseguir la máxima participación.
 - Recopilación de las solicitudes recibidas.
 - Clasificación de las mismas para su evaluación por el Jurado.
 - Custodia de la documentación una vez evaluada para que sea recogida por los candidatos, sus representantes debidamente acreditados o finalmente destruida.
 - Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados que supone envío de invitaciones y control de asistencia de los premiados y sus familiares, autoridades y organización del acto.
 - Se facilita información sobre el proceso a solicitud de los interesados.

	Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 6 de 12	

- ~ En cuanto a la organización del Premio Cooperación Empresa-Universidad, la Secretaría se encarga de:
- Se difunde la convocatoria a través de web, centros, departamentos e institutos universitarios, publicación en Tablón de Sede Electrónica y a través de Boletín iUnizar con el fin de que no sólo puedan participar empresas propuestas por los vicerrectorados sino también las que sus responsables consideren reúnen los requisitos necesarios.
 - Recopilar, clasificar y proporcionar a la Comisión de Relaciones con la Sociedad la documentación necesaria para que, a través del estudio de la información recabada de los vicerrectorados, o enviada por los candidatos se facilite una mejor selección.
 - Organización del acto de entrega de diplomas a los premiados.

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACION CON LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y Estatutos de la Universidad de Zaragoza:

Derechos.

Conforme a los Estatutos de la Universidad de Zaragoza se indican, entre otros, los siguientes:

- Ser tratados con la máxima corrección, respeto y consideración.
- Recibir información de carácter general y específico de los procedimientos que les afecten, y se tramiten en el Consejo Social.
- Ser informados de los resultados de dichos procesos, bajo el principio de respeto a la confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.
- Recibir información de manera presencial, telefónica o electrónica de forma eficaz y rápida.
- Conocer la composición, funciones y servicios de la Unidad así como la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramite los procedimientos de los que sea parte.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones del Consejo, según establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Refuerzo de la transparencia en la actividad regular del Consejo conforme a la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y a la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, Publicado en BOA núm. 68 de 10 de abril.



Deberes y obligaciones.

Destacamos, entre otros:

- 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.
- Cumplir con los plazos de los procedimientos en los que participe la Universidad de Zaragoza.

7. RELACION NORMAS REGULADORAS APLICADAS.

La prestación de los servicios se realiza conforme a la normativa legal vigente que se indica seguidamente:

	<i>Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social</i>	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 7 de 12	

Normativa estatal:

- Ley Orgánica de Universidades (LOU) modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 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.
- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno
- Ley 3/2004, de 29 de diciembre, BOE 30/12/2004, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales modificada por la Ley 15/2010, de 5 de julio, BOE 06/07/2010.
- R.D. 951/2005 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad de la Administración General del Estado.

Normativa autonómica:

- Ley 5/2005, de 14 de junio, del Sistema Universitario de Aragón (LOSUA).
- Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, publicado en BOA núm. 68 de 10 de abril

Reglamento del Consejo Social

- Decreto 132/1998, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo Social de la Universidad de Zaragoza.

Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza

- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón y modificados por Decreto 27/2011, de 8 de febrero (BOA de 19/01/2004 y BOA de 18/02/2011, respectivamente)

8. FORMAS DE PARTICIPACION DEL USUARIO.

Los usuarios dispondrán de los siguientes medios que facilitarán el acceso a los servicios que presta el Consejo Social:

- **Intranet del Consejo Social** posibilita a los usuarios internos disponer de la información necesaria para sus reuniones.
- **Página web del Consejo Social** posibilita a los usuarios internos y externos obtener información de la composición, funciones, convocatorias e histórico de los acuerdos del Consejo.



9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente Carta de Servicios una vez aprobada por el Pleno del Consejo Social, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el BOUZ.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



COMPROMISOS ASUMIDOS POR LA SECRETARÍA DEL CONSEJO SOCIAL.

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Convocatorias Pleno y comisiones	Presidente, consejeros e invitados	Remitir convocatoria y documentación con un plazo mínimo de una semana para los plenos ordinarios y de 48 horas en plenos extraordinarios	Nº de convocatorias efectuadas en plazo	Anual	100%
		Mantener la convocatoria y documentación disponible en formato papel para su consulta en la sede.			
Gestión de actas	Presidente, consejeros y Comunidad Universitaria	Las actas aprobadas deberán estar firmadas en una semana desde la aprobación.	Nº de actas aprobadas firmadas en plazo	Anual	100%
Compromiso con la transparencia	Gobierno de Aragón y Comunidad Universitaria	Remitir puntualmente los acuerdos alcanzados en los plenos a los órganos competentes o las certificaciones a las unidades implicadas	3 días hábiles	Anual	100%
	Sociedad y Comunidad Universitaria	Publicar los acuerdos alcanzados en el Pleno a través de la página web	Nº de acuerdos publicitados	Anual	100%
Mantenimiento página web	Sociedad y Comunidad Universitaria	Divulgar a través de la web información general, servicios prestados, enlaces de interés y convocatorias abiertas del Consejo.	Nº de visitas a la página Web del Consejo Social	Anual	100
Plan de Actuaciones	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar el Plan de Actuaciones del Consejo Social y publicarlo en la página web.	Elaboración plan	Anual	100%
			Publicación web	Anual	100%
			Nivel de cumplimiento = % de actuaciones realizadas sobre las previstas	Anual	100%

	Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 9 de 12	

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Memoria	Sociedad y Comunidad Universitaria	Elaborar, publicación en la página web y difusión a través de email a otros Consejos Sociales	Elaboración	Anual	100%
			Publicación web	Anual	100%
Presupuesto del Consejo Social	Sociedad, Gobierno de Aragón y Comunidad Universitaria	Elaborar del Presupuesto del Consejo Social y publicación en la página web	Elaboración	Anual	100%
			Publicación web		
		Liquidación	Elaboración	Anual	100%
			Publicación web		
Premio Estudiante Formación y Valores	Comunidad Universitaria	Elaboración de las bases, difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, organización acto entrega diplomas	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	100%
Premio Cooperación I+D	Sector empresarial y comunidad universitaria	Elaboración de las bases, difusión, recepción solicitudes, clasificación, custodia de documentos, organización acto entrega diploma	Consecución proceso desde la convocatoria hasta su fallo	Anual	100%
Manual de acogida	Consejeros	Elaboración, difusión y mantenimiento actualizado	Elaboración	Anual	100%
			Difusión	Incorporación nuevos Consejeros	100%
			Mantenimiento	Anual	100%
Archivo y gestión de la documentación	Comunidad universitaria	Mantenimiento de copias de seguridad en servidor psfunizar2.unizar.es	Mantenimiento	Mensual	100%
		Mantenimiento archivo en papel		Diario/semanal	
Cursos de formación	Personal administrativo del Consejo	Progreso en la formación personal y profesional para el puesto de trabajo	Cursos realizados	Anual	100%

SERVICIO	GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Asistencia / representación	Miembros de la Comisión	Asistencia Comisión de Permanencia de la Universidad de Zaragoza	Asistencia	Anual	100%
	Miembros de la Comisión	Asistencia Jurado de Becas de la Universidad de Zaragoza	Asistencia	Anual	100%
	Miembros de la Comisión	Asistencia Comisión Económica Consejos Sociales	Asistencia	Aproximadamente bimensual	100%
	Miembros de la Comisión	Asistencia Asamblea de los Consejos Sociales	Asistencia	Bianual	100%
	Miembros de la Comisión	Asistencia Comisión de Transferencia y Relaciones con la Sociales de los Consejos Sociales	Asistencia	Aproximadamente bimensual	100%
	Miembros de la Comisión	Asistencia Comisión Ejecutiva de Secretarios de los Consejos Sociales	Asistencia	Aproximadamente cuatrimestral	100%
	Representantes de otros Consejos Sociales	Asistencia a encuentros técnicos y Jornadas de Secretarios de los Consejos Sociales	Asistencia	Aproximadamente bimensual	100%
	Miembros de la Comisión correspondiente	Asistencia reuniones de ámbito nacional relacionadas con la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria como: Cátedra Unesco, Fundación Ciencia y Desarrollo y otros	Asistencia	Indeterminado	100%
	Miembros de la Comisión	Consejos Sociales del G9	Asistencia	Indeterminado	100%

	<p><i>Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social</i></p>	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 11 de 12	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han establecido los siguientes mecanismos para dar a conocer la presente carta:

1. COMUNICACIÓN INTERNA

- Publicación en la página web del Consejo Social. Se colocará un enlace en la página del Consejo, en lugar visible, que mostrará la versión íntegra del documento.
- Se enviará copia definitiva de esta carta de servicios a la Gerencia para que conste en el Servicio correspondiente como una más de las labores realizadas por este Consejo, a través de su Secretaría, colaborando así con la institución en el Plan Integral de Calidad y como parte de la comunidad Universitaria que somos.

2. COMUNICACIÓN EXTERNA

- Se enviará una comunicación vía correo electrónico a las listas de los Consejos Sociales de las Universidades españolas para dar a conocer este trabajo y con la intención de colaborar y enriquecer con nuestras reflexiones una posible carta común de servicios marco para todas ellas.
- Publicación en internet: a través de esta vía no sólo se hace accesible este trabajo a la comunidad universitaria, sino a todo el público en general. Dada la especial idiosincrasia de este órgano, los servicios prestados deben estar al alcance de la sociedad en su sentido más amplio, es decir, empresas, instituciones, asociaciones, etc.
- Facilitar una línea de diálogo con los diferentes grupos de interés para establecer una colaboración fluida en temas de interés, mediante correo electrónico, listas de distribución.
- Publicación en otros medios de la Universidad de Zaragoza.



IV. MEDIDAS A LLEVAR A CABO EN CASO SE INCUMPLIMIENTO.

En el caso de incumplimiento de los servicios de calidad asumidos, se procederá al estudio de las causas que lo motivaron por parte del grupo de trabajo y se pondrán establecer medidas correctoras.

En el caso de reclamaciones o sugerencias, se procederá de la siguiente manera:

Todas las sugerencias realizadas por los usuarios serán bien recibidas. El procedimiento a seguir será distinto en cada situación pero siguiendo como mínimo los siguientes pasos:

- Agradecer al usuario la sugerencia.
- Estudiar de la forma que proceda la sugerencia realizada. Si se considera positiva, tratar de implementarla de la mejor manera posible y si se considera que no produce una mejora se archivaría.
- Cualquiera que sea el motivo del usuario, la Secretaria del Consejo Social acusará recibo de su comunicación y le informará de sus consecuencias.

 Universidad Zaragoza	<i>Carta de Servicios de la Secretaría del Consejo Social</i>	Edición: v.1.	
		Fecha: 1 de junio de 2015	
		Página 12 de 12	

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

Presentación de quejas y sugerencias. Este procedimiento 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), establece los siguientes medios para la formulación de quejas y sugerencias:

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

Por otra parte, el Consejo Social podrá establecer la posibilidad de:

1. Presentar una queja o sugerencia vía on-line a través de la dirección: csocial@unizar.es.
2. A través del Registro General o los Registros Auxiliares de la Universidad de Zaragoza, relacionando como mínimo los datos que a continuación se expresan en un plazo no superior a 10 días desde que se produzca el hecho objeto de la queja.

En la reclamación por incumplimiento se indicará de la forma más precisa posible el compromiso no atendido y la fecha correspondiente.

El reclamante deberá indicar:

- Nombre y apellidos.
- Domicilio a efecto de notificaciones.
- Qué se solicita o demanda.
- Firma y fecha al final del escrito.