



Carta de Servicios de Servicio de Orientación y Empleo

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Modificación	Fecha
V 1.0	Edición inicial	05/01/2021

Tabla de control de firmas:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio de Orientación y Empleo-UNIVERSA	Inspección General de Servicios	Gerencia
Nieves García Casarejos Directora del Servicio de Orientación y Empleo	Isabel Luengo Gascón Área de Calidad y Mejora	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Firmado electrónicamente por

MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS
MARIA ISABEL LUENGO GASCON
ALBERTO GIL COSTA

Organismo: Universidad de Zaragoza

Cargo o Rol

Directora Servicio Orientación y Empleo
Directora Inspeccion General de Servicios
Gerente

Página: 1 / 12

Fecha

09/01/2021 12:46:00
10/01/2021 19:29:00
11/01/2021 08:44:00



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

En 1997 se crea el Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza (Universa) a través del convenio de colaboración entre el Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) y la Universidad de Zaragoza.

Mediante la Carta de Servicios, las distintas áreas del Servicio de Orientación y Empleo (Formación, Prácticas de estudiantes y de titulados, Orientación, Gestión) adquieren el compromiso de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria. En este documento se detallan los servicios que se gestionan, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones que asisten a los usuarios.

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

2.1. Misión

Mejorar la empleabilidad de los universitarios, favoreciendo el desarrollo de sus competencias a través de los servicios de orientación profesional, gestión de prácticas en entidades nacionales e internacionales, planes de formación para el empleo, gestión de ofertas, elaboración de informes de seguimiento sobre inserción profesional y empleabilidad, feria de empleo, y todas aquellas acciones que pongan en contacto a los estudiantes y titulados con los empleadores.

2.2. Visión

Ser el referente en el desarrollo económico-social de Aragón a través de la incorporación de capital humano universitario ajustado a las necesidades de los empleadores y capaz de liderar los cambios de la sociedad. Ser percibido por la comunidad universitaria como parte clave en el desarrollo personal y competencial del universitario para favorecer su inserción laboral. Y todo ello, mediante un equipo de personas comprometidas con los valores de la sociedad.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, los miembros del Servicio de Orientación y Empleo nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

- Profesionalidad.
- Calidad en la gestión.
- Orientación al usuario.
- Igualdad.
- Respeto a las personas.
- Mejora continua.
- Iniciativa.
- Transparencia.

2.4 Objetivos de Desarrollo Sostenible



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

El Servicio de Orientación y Empleo se compromete con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, en línea con lo asumido por la Universidad de Zaragoza al suscribir en 2018 la Declaración de Salamanca e incorporar sus principios y valores a su actividad y sus fines.

Ya desde su creación, a través de los numerosos convenios de colaboración suscritos con empresas e instituciones, construye las alianzas que el ODS 17.7 se propone fomentar y promover, generando sinergias y aprovechando los recursos y el conocimiento.

Su misión de mejorar la empleabilidad de los universitarios, en línea con el ODS 8, promoviendo el trabajo decente, le compromete con las metas 8.2 y 8.3 persiguiendo la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la modernización tecnológica, la creatividad y la innovación.

Todo ello desde una orientación igualitaria, ODS 5, que permite a los usuarios adquirir las competencias para acceder al empleo de calidad y al emprendimiento, metas 4.3 y 4.4, y creando programas específicos necesarios para la inserción de aquellos universitarios con menor empleabilidad, meta 4.5. Gestiona varios títulos propios de la Universidad de Zaragoza promoviendo la formación continua y oportunidades de aprendizaje permanente, ODS4.

Además, se implica en la vertebración del territorio acercando a los universitarios a las zonas con baja densidad de población mediante los programas *Desafío* y *Arraigo* o *“Erasmus Rural”*, meta 11.a, impulsado junto a Instituciones Públicas como las diputaciones provinciales, ODS 17.

3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Servicio de Orientación y Empleo de la Universidad de Zaragoza.
- Responsable: Nieves García Casarejos. Equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento: Pilar Alloza Rama, Nieves García Casarejos, Elisa Gómez de Mena, Nieves Gregorio Sanz, Asunción Paricio Miravete, Nieves Redondo Carramiñana.

4. Información de contacto

Página web: <https://empleo.unizar.es/>

Twitter: [@universaunizar.es](https://twitter.com/universaunizar.es)

Instagram: [@universaunizar.es](https://www.instagram.com/universaunizar.es)

Facebook: [@universaunizar.es](https://www.facebook.com/universaunizar.es)

universa@unizar.es	General
uniorien@unizar.es	Orientación
unialum@unizar.es	Estudiante – titulado/a
expotalent@unizar.es	Feria de Orientación y Empleo
uniconta@unizar.es	Contabilidad
uniforma@unizar.es	Cursos de Formación





dirversa@unizar.es	Dirección
uniespro@unizar.es	Estudios Propios
universtage@unizar.es	Prácticas Universtage
unibuzon@unizar.es	Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

	<p>CAMPUS SAN FRANCISCO C/Menéndez Pelayo s/n 50009 ZARAGOZA + 34 976 76 19 97 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:30 h Miércoles: de 16:45 a 18:45 h Acceso Tranvía línea 1 Autobuses: líneas 22, 24, 38,35</p>
	<p>CAMPUS TERUEL Edificio Vicerectorado Ciudad Escolar s/n 44003 TERUEL +34 978 61 81 57 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 13:30 Acceso Línea 1, 6 y F de autobús</p>
	<p>CAMPUS HUESCA Vicerectorado Campus Huesca C/ Ronda Misericordia 1 22001 HUESCA + 34 974 23 93 90 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: De lunes a viernes: de 9:30 a 14:00 (jueves en la EPSH) Acceso Líneas C1, C2 Y C3 de autobús</p>
	<p>CAMPUS PARAISO Facultad de Economía y Empresa (Decanato 1ª Planta) + 34 976761997 / + 34 976762677 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: Martes y Jueves de 11:00 a 14:00</p>



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3
Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	



	<p>CAMPUS RIO EBRO Edif. Betancourt (Área de Relaciones con la Empresa) + 34 976762405 50018 ZARAGOZA E-mail: universarioebro@unizar.es Horario de atención al público: de 11:30 a 14:00</p>
	<p>CAMPUS VETERINARIA Edif. Central (Decanato) Calle Miguel Servet, 177, 50013 Zaragoza +34 976761613 / + 34976762892 E-mail: universa@unizar.es Horario de atención al público: Martes de 10:00 a 14:30 De Marzo a Junio Martes y Jueves de 10:00 a 14:30</p>

5. Relación de los servicios prestados

- **TITULADOS**
 - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
 - Prácticas: nacionales e internacionales de corta y larga duración.
 - Plan de Formación para el Empleo del Gobierno de Aragón: cursos específicos y en competencias transversales para la profesión (en modalidades: teleformación, mixta y presencial).
 - Bolsa de trabajo.
- **ESTUDIANTES** (Grado, Máster, Títulos Propios, Doctorado)
 - Orientación y asesoramiento profesional: individualizado y grupal.
 - Programa de Orientación de la UZ para estudios de grado.
 - Prácticas: nacionales, internacionales, curriculares, extracurriculares y para trabajos finales.
 - Cursos de Formación para el Empleo: formación específica para la profesión y en competencias transversales.
- **ENTIDADES/EMPRESAS**
 - Visitas, definición de perfiles profesionales, preselección de candidatos, difusión de ofertas de prácticas y empleo, formación para titulados y asesoramiento integral de los servicios ofertados.
- **PROFESORES/AS**
 - Programa de Orientación de la U.Z y reuniones técnicas para definir acciones.
- **INFORMACIÓN**
 - Redes sociales, atención personalizada, canales propios de U.Z., folletos informativos, carteles, presentaciones e informes.
- **GESTIÓN**
 - Cobertura legal para la realización de prácticas mediante convenios de colaboración con empresas e instituciones y sus correspondientes anexos.
 - Certificar las prácticas realizadas y la formación impartida a los distintos colectivos (universitarios, profesores y tutores).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>
 dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

- o Gestión administrativa y económica para los Directores de Títulos Propios de la UZ.
- **FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO**
 - o Punto de encuentro para articular la inserción laboral entre entidades/empresas y universitarios.
- **OBSERVATORIO DE EMPLEO**
 - o Análisis de la situación anual del mercado laboral de los titulados universitarios de la Universidad de Zaragoza en Aragón.
 - o Estudios personalizados de contratación por titulaciones y centros universitarios para apoyar el Sistema de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones.
- **INAEM**
 - o Colaboración con el INAEM en el desarrollo de acciones para la inserción laboral.
- **SOCIEDAD**
 - o Realizar convenios educativos/formativos de prácticas con entidades de todo el mundo para mejorar la empleabilidad de cualquier universitario demandante de empleo en Aragón.
 - o Programas específicos para favorecer la inserción de universitarios con menor empleabilidad y la vertebración del territorio acercando a los universitarios a los territorios con baja densidad de población.
 - o Seguimiento de los ODS con los que nos comprometemos.

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) 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.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.


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

Consultar la normativa completa y actualizada en:



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

- Protección de datos: <https://protecciondatos.unizar.es/legislacion>
- Prácticas de estudiante, prácticas de titulado, seguro escolar: <https://empleo.unizar.es/normativa>
- Normativa económica: <https://vgeconomica.unizar.es/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>
- Legislación y Normativa de Estudios Propios: <https://academico.unizar.es/formacion-permanente/legynorm>.

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Cuestionarios de evaluación y encuestas de satisfacción.
- Reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- El sistema de quejas y sugerencias.
- Reuniones vinculadas a proyectos en los que estén involucrados PAS, PDI, estudiantes y entidades/empresas.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ.

Se revisará como mínimo cada 5 años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el Informe de Seguimiento

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

1. Asegurar la satisfacción de estudiantes, titulados y entidades con la práctica realizada.
2. Gestionar prácticas de calidad con la mayor celeridad, haciendo así que se puedan gestionar el mayor número posible.
3. Dar difusión a todas las ofertas de empleo con competencias universitarias que se reciban.
4. Realizar el mayor número de procesos de selección.
5. Atender todas las solicitudes de orientación a través de todos los canales posibles.
6. Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.
7. Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.
8. Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.
9. Ser punto de referencia para universitarios y entidades con objeto de desarrollar oportunidades profesionales.
10. Realizar estudios de contratación generales y específicos.

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 12

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS

Directora Servicio Orientación y Empleo

09/01/2021 12:46:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspeccion General de Servicios

10/01/2021 19:29:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

11/01/2021 08:44:00





11. Actualización y difusión de la información a través de la web, redes sociales y nuevos canales de interacción.
12. Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	




dd5ff66e9dafab5fd7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5fd7d9d41042e12e3>

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	 Servicio de Orientación y Empleo Universidad Zaragoza
		Fecha: 05/01/2021 Página 9 de 12	

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
INSERCIÓN LABORAL	Universitarios/as Entidades	Asegurar la satisfacción de universitarios/a y entidades con la práctica realizada.	% de universitarios/as y entidades que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 8 (sobre 10).	Anual.	90%	Servicio de Orientación. Evaluación final y cuestionario de evaluación.
		Gestionar el mayor número de prácticas.	Número de prácticas gestionadas.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
		Publicar el mayor número de ofertas de empleo.	Número de ofertas de empleo publicadas.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
ORIENTACIÓN	Universitarios/as	Realizar el mayor número de procesos de selección.	Número de procesos de selección realizados.	Anual.	> = que el año anterior	Servicio de Orientación. Base de datos.
		Atender todas las solicitudes de orientación.	% de solicitudes atendidas	Anual.	99%	Servicio de Orientación. Agenda/Excel/base de datos.
FORMACIÓN	Universitarios/as Entidades PDI-PAS	Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada.	% del alumnado que manifiestan un grado de satisfacción igual o mayor a 7 sobre 10.	A la finalización del curso.	90%	Servicio de Formación. Encuesta.
		Ofrecer formación presencial, mixta y teleformación adaptada a las necesidades de los usuarios.	Horas de cursos totales. Horas de teleformación respecto al total.	Anual.	> = que el año anterior > que el año anterior	Servicio de Formación. Hoja de cálculo y base de datos.
FERIA DE ORIENTACIÓN Y EMPLEO	Universitarios/as Entidades Sociedad	Fomentar la colaboración y visibilizar al mayor número posible de entidades generadoras de empleo.	Nº de entidades participantes.	Anual.	>50	Servicio de Empresas. Compromiso de asistencia.

CSV: dd5ff66e9dafab5fd7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	




dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

	CARTA DE SERVICIOS	Versión: 1.0	
		Fecha: 05/01/2021 Página 10 de 12	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	OBSERVACIONES
OBSERVATORIO DE EMPLEO	Comunidad Universitaria Sociedad	Estudios de contratación generales, específicos y anuales.	Nº de publicaciones.	Anual.	>6	Responsable Técnico del Observatorio. Informes.
GESTIÓN DE CONVENIOS ESPECÍFICOS PARA LA INSERCIÓN LABORAL	Entidades nacionales e internacionales.	Generar acciones que den respuesta a las necesidades sociales.	Nº de convenios vigentes.	Anual	> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Base de datos.
DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	Universitarios/as Entidad Profesor/a Sociedad	Actualización y difusión de la información a través de la web y redes sociales. Punto de referencia para universitarios y entidades con objeto de desarrollar oportunidades profesionales.	Número de difusiones realizadas.	Semanal	1 o más diario	Servicio de Orientación Redes sociales.
			Revisión contenidos de la web	Mensual	95% actualizados	Servicio de Orientación Web-
			Nº de universitarios/as inscritos.	Anual	> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Base de datos.
			Nº de entidades colaboradoras.		> = que el año anterior	Servicio de Empresas. Base de datos.
			Nº de visitas en web y redes sociales.		> = que el año anterior	Jefe/a Negociado Asuntos Administrativos Hoja de calculo /base de datos.

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han de establecer los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

Se deben establecer mecanismos eficaces para difundir la carta a toda la organización:

- a) Presentación al personal del Servicio.
- b) Publicación en la página web del Servicio.
- c) Carteles divulgativos.

2. Comunicación externa

Se deben utilizar canales de comunicación que garanticen la difusión y accesibilidad de la carta a todos los usuarios del servicio:

- a) Publicación en el BOUZ.
- b) Publicación y difusión en el iUnizar.
- c) Publicación en la web de la Universidad de Zaragoza.
- d) Publicación en la página web del Servicio.
- e) Difusión a través de redes sociales.
- f) Carteles divulgativos.

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

En el caso de incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta, se seguirá el siguiente proceso de valoración y respuesta:


- Se creará una comisión de seguimiento para tratar los incumplimientos de los compromisos adquiridos.
- Se valorará y analizará el incumplimiento de los compromisos de calidad por la comisión de seguimiento.
- Se planteará las medidas de mejora que eviten la reiteración de incumplimientos sobre compromisos o sobre los que haya tenido reclamaciones

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>).

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/0d5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspección General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	



- Mediante correo electrónico dirigido al Servicio de Orientación y Empleo: unibuzon@unizar.es

Se le dará respuesta en el plazo máximo de 5 días laborables desde la fecha de presentación de la reclamación. Si fuera necesario se recabará información adicional de todas las partes implicadas bien por escrito, de manera presencial, o cualquier otro mecanismo que fuera oportuno.



dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3>

CSV: dd5ff66e9dafab5f6d7d9d41042e12e3	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 12	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
MARIA NIEVES GARCÍA CASAREJOS	Directora Servicio Orientación y Empleo	09/01/2021 12:46:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora Inspeccion General de Servicios	10/01/2021 19:29:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	11/01/2021 08:44:00	