



Carta de Servicios de Gabinete de Imagen y Comunicación

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Gabinete de Imagen y Comunicación	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 06/09/2023

Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 25/02/2015

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Actualización servicios y compromisos. Adaptación a PGGMCS	06/09/2023

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.Introducción

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios. Esta carta de servicios pretende ser una muestra del compromiso que el Gabinete de Imagen y Comunicación ha adquirido con la comunidad universitaria y con el público en general.

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

Los objetivos y fines del Gabinete de Imagen y Comunicación son los que se recogen en los apartados de Misión y Visión.

2.1. Misión/Propósito

Transmitir a la comunidad universitaria y a la sociedad la identidad y los logros y actividades de la institución. En su vertiente externa, su misión es gestionar la identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza, así como intensificar su conocimiento y mejorar la información transmitida, para impulsar un mejor conocimiento de la Universidad y promover una opinión favorable en la sociedad. En su vertiente interna, su misión es facilitar información a los miembros de la comunidad universitaria.

2.2. Visión

El Gabinete de Imagen y Comunicación se plantea ser el referente de la Universidad de Zaragoza, tanto en comunicación interna (canalizando la información relevante para el conjunto de la comunidad universitaria), como externa. En esta última línea, su objetivo es que el conjunto de la sociedad conozca mucho mejor la actividad que se realiza en la Universidad, como forma de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, se propone transmitir el compromiso con la calidad y la mejora continua, y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2.3. Valores

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

- Calidad en la gestión.
- Profesionalidad.
- Respeto a las personas.
- Transparencia.
- Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible...



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:



Gabinete de Imagen y Comunicación

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

Antonio Peiró Arroyo, Coordinador de Gabinete de Imagen y Comunicación

4. Información de contacto

a) Dirección postal

Paraninfo de la Universidad de Zaragoza, primera planta. Plaza de Paraíso, 4, 50005 - Zaragoza.

b) Teléfonos

+34 976.761.019, + 34 976.762.047. (internos: 841 019, 842 047).

c) Correos electrónicos

comunica@unizar.es

d) Página web

<https://www.unizar.es/gabinete-de-imagen-y-comunicacion/gabinete-de-imagen-y-comunicacion>

e) Forma de acceso y medios de transporte

El Gabinete de Imagen y Comunicación se encuentra situado en el Paraninfo, sede del Rectorado, en el centro de la ciudad de Zaragoza. En las cercanías se encuentra una parada de la línea 1 del tranvía, así como paradas de las líneas de autobús 25, 40, 41 y 52.

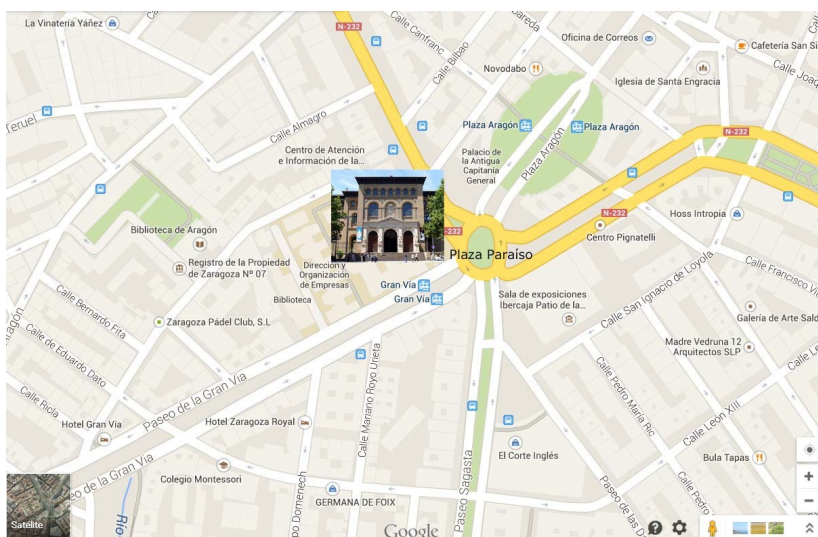
f) Horario, medios y lugares de atención al público

Presencialmente, de 8:00 a 15:00 horas. También se atiende a través de correo electrónico y telefónicamente.

g) Mapa de localización

El Gabinete de Imagen y Comunicación se encuentra situado en el Edificio Paraninfo.

Enlace a sistema SIGUEZ: <https://siguez.unizar.es/?room=CPE.1032.01.300>



5. Relación de los servicios prestados

Comunicación

- s001 Difusión de información.
- s002 Consultas de medios de comunicación
- s003 Notas de prensa
- s004 iUnizar.
- s005 Mupis

Imagen

- s006 Atención a incidencias
- s007 Web institucional
- s008 Peticiones de soporte informativo
- s009 Imagen corporativa
- s010 Asesoría en publicidad

Redes sociales

- s011 Redes sociales

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

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

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

Además de los reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de

las Administraciones Públicas, y los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, los usuarios del Gabinete de Imagen y Comunicación, específicamente tienen de derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos que hayan encomendado al Gabinete.
- Ser tratados con respecto y deferencia, sin ningún tipo de discriminación.
- Que las solicitudes que hayan formulado sean tratadas de forma confidencial, salvo que por su carácter requieran la comunicación a otras unidades o entidades, o hayan de ser públicas.
- Proponer mejoras para el funcionamiento del Gabinete.
- Que los datos personales que facilite no sean utilizados con otros fines que los regulados tanto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (RGPD), como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales. A nivel informativo, el Gabinete solo los utilizará con el consentimiento expreso de los titulares y para los fines que estos hayan autorizado.

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

Sobre acceso a la información:

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Sobre identidad corporativa de la Universidad de Zaragoza:

- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 8, de 19 de enero); modificado por Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 35, de 18 de febrero (corrección de errores BOA núm. 89, de 9 de mayo); y por Decreto 84/2016, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA núm. 116, de 15 de junio). Especialmente el Título Preliminar, capítulo II; y el Anexo. <http://www.unizar.es/institucion/secretaria-general/estatutos-de-la-universidad>
- Acuerdo de 6 de julio de 2010, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Manual de Identidad Corporativa (BOUZ 10-10). El texto del Manual puede verse en: https://www.unizar.es/sites/default/files/identidadCorporativa/manual_de_imagen_corporativa.pdf
- Manual de uso y estilo del boletín iUnizar, aprobado por el Consejo de Dirección. Puede verse en: <http://www.unizar.es/actualidad/doc/manual-uso.pdf>

8. Formas de participación del usuario

Los usuarios de los servicios del Gabinete de Imagen y Comunicación pueden dar a conocer su opinión sobre su funcionamiento, global o parcial, así como realizar quejas y sugerencias, mediante escritos, telefónicamente o a través del correo electrónico.

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

- c001 Atención a las peticiones de miembros de la Universidad de Zaragoza para la difusión de su labor en medios de comunicación
- c002 Atención de todas las consultas de medios de comunicación
- c003 Elaboración de notas de prensa
- c004 Envío del boletín todos los días laborales a todos los miembros de la comunidad universitaria
- c005 Mantenimiento actualizado de información en los mupis de la Universidad
- c006 Apoyo al proceso de migración a Drupal 9 por la unidades de la Universidad de Zaragoza
- c007 Actualización de contenidos de la web (páginas generales y del Gabinete)
- c008 Realización de carteles, infografías y banners solicitados
- c009 Resolución de consultas y elaboración de logotipos
- c010 Asesoría y respaldo en campañas publicitarias (prensas, mupis en la calle, redes sociales...)
- c011 Publicación de información relevante en las redes sociales dependientes del Gabinete

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

Servicio prestado	Compromiso	ODS	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s001 Difusión de información.	c001 Atención a las peticiones de miembros de la Universidad de Zaragoza para la difusión de su labor en medios de comunicación	 	i001 Número de noticias y convocatorias enviadas a los medios de comunicación, y de contactos directos por otros medios	Mensual	100% de las peticiones que se consideren de interés	Responsable de medición: Técnico de Comunicación Forma de cálculo/obtención: Manual
s002 Consultas de medios de comunicación	c002 Atención de todas las consultas de medios de comunicación	 	i002 Porcentaje de consultas atendidas	Mensual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de comunicación Forma de cálculo/obtención: Manual
s003 Notas de prensa	c003 Elaboración de notas de prensa	 	i003 Porcentaje de notas elaboradas	Anual	100% de las convocatorias	Responsable de medición: Técnico de Comunicación Forma de cálculo/obtención: Base de datos
s004 iUnizar.	c004 Envío del boletín todos los días laborales a todos los miembros de la comunidad universitaria	 	i004 Porcentaje de días laborables que se envía el boletín	Anual	100% de los días laborables	Responsable de medición: Técnico de Comunicación Forma de cálculo/obtención: Base de Datos
s005 Mupis	c005 Mantenimiento actualizado de información en los mupis de la Universidad	 	i005 Porcentaje de actualizaciones	Anual	100% de las actualizaciones necesarias	Responsable de medición: Técnico de Imagen Forma de cálculo/obtención: Manual
s006 Atención a incidencias	c006 Apoyo al proceso de migración a Drupal 9 por la unidades de la Universidad de Zaragoza	 	i006 Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de Imagen Forma de cálculo/obtención: CAU/Manual
s007 Web institucional	c007 Actualización de contenidos de la web (páginas generales y del Gabinete)	 	i007 Porcentaje de actualizaciones realizadas respecto a las peticiones de actualización recibidas	Anual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de Imagen Forma de cálculo/obtención: CAU/Manual
s008 Peticiones de soporte informativo	c008 Realización de carteles, infografías y banners solicitados	 	i008 Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de Imagen Forma de cálculo/obtención: Manual
s009 Imagen corporativa	c009 Resolución de consultas y elaboración de logotipos	 	i009 Porcentaje de peticiones resueltas	Anual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de Imagen Forma de cálculo/obtención: Manual
s010 Asesoría en publicidad	c010 Asesoría y respaldo en campañas publicitarias (prensas, mupis en la calle, redes sociales...)	 	i010 Porcentaje de peticiones atendidas	Anual	100% de las peticiones	Responsable de medición: Técnico de Imagen / Técnico de Redes Sociales Forma de cálculo/obtención: Manual
s011 Redes sociales	c011 Publicación de información relevante en las redes sociales dependientes del Gabinete	 	i011 Número de informaciones publicadas	Anual	Incrementar un 5% anual el número de likes o visitas	Responsable de medición: Técnico de Redes Sociales Forma de cálculo/obtención: Aplicaciones

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna con otras unidades se lleva a cabo mediante correo electrónico. Publicación de la carta de servicios en web.

2. Comunicación externa

Reuniones con periodistas. Redes sociales.
Información publicada en la web.

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

En los casos de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta de servicios se llevarán a cabo las siguientes actuaciones: a) Estudiar el incumplimiento/queja/sugerencia a partir del informe emitido por el responsable.

b) Dar una respuesta personalizada al usuario en el plazo máximo de 5 días lectivos desde el momento en que se presente la reclamación. En la respuesta se motivará la incidencia, se pedirá disculpas al usuario y se recabará su opinión para adoptar medidas de mejora.

c) Adoptar medidas para que este tipo de reclamaciones no se vuelva a producir.

Finalmente, si se repiten las reclamaciones sobre el mismo hecho, el grupo que elaboró la Carta de Servicios, se reunirá y adoptará las medidas oportunas.

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

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

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

Además, pueden realizarse de forma verbal, de forma escrita o por correo electrónico (comunica@unizar.es).