

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

QUIÉNES SOMOS

La Secretaría General de la Universidad de Zaragoza se define como la unidad administrativa que da apoyo al secretario general en el ejercicio de las funciones que le asignan los Estatutos de la Universidad.

Se estructura en tres secciones: Registro General, Archivo Universitario y Sección de Asuntos Generales.

El Registro General y el Archivo Universitario cuentan ya con su propia carta de servicios.



La Sección de Asuntos Generales es la unidad que da apoyo al secretario general en las funciones que le asigna el artículo 70 de los Estatutos.

CARTA DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que se han convertido en el instrumento esencial de comunicación permanente con el usuario sobre los servicios que se prestan.

La presente Carta de Servicios se configura como un compromiso por la mejora de la calidad en la gestión y prestación de sus servicios públicos, al incorporar, tras su elaboración, el seguimiento, evaluación y actualización de los compromisos de calidad que en ellas se han establecido.

Se concibe como un documento revisable que, mediante la actualización periódica de los compromisos, debe reflejar permanentemente las mejoras del servicio y adaptarse a las nuevas expectativas de los usuarios.

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 3 de 19	

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

MISIÓN

La Sección de Asuntos Generales es la unidad que da apoyo al Secretario General en las funciones que le asigna el artículo 70 de los Estatutos. Concretamente, en su actuación como secretario del Claustro y del Consejo de Gobierno (convocatorias, actas, acuerdos,...), difusión y publicación en el BOUZ de los acuerdos adoptados, expedición de certificaciones, organización y coordinación de los procesos electorales generales (Rector y Claustro, especialmente), organización de los actos solemnes universitarios y vigilancia del protocolo y del ceremonial.

VISIÓN

Ser una unidad estratégica y de referencia en la organización académica universitaria prestando con rigor y compromiso el apoyo que precise el secretario general de la Universidad en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al mismo tiempo a generar una imagen de solidez académica e institucional a través de la custodia de la documentación académica y la eficaz organización de los actos solemnes universitarios.

3. Datos identificativos de la Unidad

La Sección de Asuntos Generales se encuentra integrada en la Secretaría General.

El responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta es Pedro José Escriche Bueno, jefe de la mencionada Sección. En la elaboración se ha contado con el apoyo del secretario general, Juan Francisco Herrero Perezagua, y la participación activa del personal de la Sección.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

Edificio Paraninfo.

Plaza de Basilio Paraíso 4. 50005 Zaragoza (España)

Teléfono: (+34) 976762769, (+34) 976762053, (+34) 976762055

E-mail: secregen@unizar.es

Web: <http://secregen.unizar.es>

CÓMO LLEGAR

En autobús:

<http://www.urbanosdezaragoza.es/>

En tranvía:

<http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>





HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

5. Relación de los servicios prestados

ÓRGANOS COLEGIADOS

1. Expedición de certificaciones de acuerdos de Consejo de Gobierno.
2. Expedición de certificaciones por la ostentación de cargos académicos y la participación en órganos colegiados de gobierno.
3. Publicación en la web de los acuerdos del Consejo de Gobierno.
4. Publicación y actualización en la web de la normativa de la Universidad de Zaragoza.
5. Elaboración y publicación del Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza.
6. Organización de los procesos electorales de renovación de composición de los órganos colegiados de la Universidad: Claustro Universitario, Consejo de Gobierno y Comisiones Universitarias.
7. Organización del proceso electoral para la renovación del cargo de rector de la Universidad de Zaragoza.
8. Apoyo y asesoramiento a centros y departamentos en sus procesos electorales.
9. Elaboración de la memoria anual del curso académico
10. Apoyo a los órganos colegiados de gobierno (Consejo de Gobierno y Claustro).



	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 5 de 19	

ÓRGANOS UNIPERSONALES

11. Custodia de los convenios y acuerdos de cooperación que establezca la Universidad con otras Instituciones.
12. Organización de los actos solemnes universitarios: investidura de doctores *honoris causa*, apertura del curso académico, acto en honor del patrón San Braulio, investidura del rector, medalla de la Universidad de Zaragoza.
13. Apoyo a los centros en la organización de sus actos solemnes (investidura de decano y patrón del centro).
14. Tramitación de los nombramientos y ceses de los cargos académicos de la Universidad.
15. Tramitación de los nombramientos de representantes de la Universidad de Zaragoza en instituciones, organismos, comisiones de seguimiento de convenios y otros órganos.
16. Coordinación y seguimiento de los nombramientos y ceses de agentes del sistema de calidad.
17. Coordinación y seguimiento de los nombramientos y ceses de coordinadores de programas de doctorado.
18. Custodia, legalización e incorporación de las firmas de los cargos académicos de la Universidad en la base de datos del Ministerio de Educación.

OTROS

19. Gestión económica y de inventario del presupuesto de la Secretaría General y apoyo administrativo a todas sus unidades.
20. Gestión de la web de Secretaría General y de las bases de datos de cargos académicos, representantes, convenios y normativa universitaria.
21. Registro auxiliar del Edificio Paraninfo.
22. Tramitación de expedientes de administración electrónica y certificación de documentos en papel para su incorporación a expedientes electrónicos.

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 6 de 19	

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

DERECHOS



Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tendrán derecho a:

- Conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, 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 a 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.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen obligación de:

- 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 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.
- 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.

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 8 de 19	

7. Relación actualizada de las normas reguladoras 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 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.
- 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.

Normas de carácter académico

- Calendario académico.
- 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 septiembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de Premios extraordinarios de doctorado

Normas electorales

- Acuerdo de 8 de junio de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueban las normas para la elección de los representantes de los becarios en el Jurado de Selección de Becarios
- Acuerdo de 22 de diciembre de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueban las «Normas provisionales de elección del Consejo de Estudiantes de la Universidad y de los Consejos de Estudiantes de Centro».
- Acuerdo de 14 de diciembre de 2004, del Claustro de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de elección del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 4 de noviembre de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se determina la composición de la

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 9 de 19	

Comisión de Investigación de la Universidad de Zaragoza y se aprueba el procedimiento de designación y elección de sus miembros.

- Acuerdo de 27 de mayo de 2004, del Claustro Universitario, por el que se aprueba la normativa provisional para la elección de representantes del Claustro en el Consejo de Gobierno.
- Acuerdo de 27 de mayo de 2004, del Claustro Universitario, por el que se aprueba el procedimiento provisional para la elección de los miembros de la Comisión de Reclamaciones y de la Comisión Supervisora de la Contratación Docente
- Acuerdo de 24 de febrero de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba la normativa para la constitución de los consejos de instituto.
- Acuerdo de 10 de febrero de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa para las elecciones de representantes en el Claustro Universitario.
- Acuerdo de 10 de febrero de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se regula la Junta Electoral Central y otras juntas electorales.
- Acuerdo de 10 de febrero de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la normativa para las elecciones de Rector.

Normas de PDI

- Acuerdo de 5 de noviembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de los profesores eméritos.
- Acuerdo de 17 de febrero de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento sobre colaboradores extraordinarios



Normas de carácter económico

- 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 Universitas XXI.

Normas de órganos unipersonales y colegiados

- Acuerdo de 11 de diciembre de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el reconocimiento por la realización de ciertas actividades de gestión académica del profesorado diferentes de las previstas en otras normativas o en los acuerdos de nombramiento y se regulan sus efectos sobre la disponibilidad docente

- Resolución de 17 de mayo de 2012, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se determina la estructura y régimen de funcionamiento del consejo de dirección y la delegación de competencias.
- Resolución del Rector de 5 de julio de 2011 por la que se publica la asignación a centros del reconocimiento de la capacidad docente para el desempeño de cargos académicos o desarrollo de tareas de gestión y el número máximo de vicedecanos y subdirectores para el curso 2011-2012, de conformidad con el acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 17 de mayo de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se publica la asignación a departamento del reconocimiento de la capacidad docente para el desarrollo de tareas de gestión y el número máximo de Subdirectores para el curso 2011-2012, de conformidad con el acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 24 de abril de 2008, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se asimilan determinados cargos de gestión a los cargos académicos establecidos en los Estatutos de la Universidad, a los solos efectos de lo dispuesto en el Real Decreto 1312/2007, de 5 de octubre, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios.
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno por el que se establece el régimen de dedicación docente y retribuciones de los cargos académicos y responsables de la gestión de los Departamentos, Centros e Institutos Universitarios de Investigación propios de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 14 de diciembre de 2004, del Claustro de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 5 de mayo de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se fija el régimen retributivo y de dedicación de los asesores del Defensor Universitario de la Universidad de Zaragoza
- Resolución de 30 de enero de 2014, del Rector de la Universidad de Zaragoza, por la que se crea el Comité de Gobierno de las Tecnologías de la Información y se designa a sus miembros.
- Acuerdo de 4 de noviembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de los órganos consultivos de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 22 de noviembre de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de la comisión ética asesora para la experimentación animal
- Acuerdo de 21 de febrero de 2006, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento de la comisión de investigación de la Universidad de Zaragoza

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 11 de 19	

- Acuerdo de 22 de diciembre de 2004, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza
- Acuerdo de 3 de diciembre de 2002, del Claustro Universitario, por el que se aprueba el Reglamento del Claustro de la Universidad de Zaragoza.

Normas de protocolo

- Resolución del Rector de la Universidad de Zaragoza, de 1 de septiembre de 2011 por la que se dispone el orden de precedencias de los decanos y directores de las facultades y escuelas de la Universidad de Zaragoza Normativa
- Resolución del Rector Magnífico de la Universidad de Zaragoza de 31 de enero de 2013, por la que se dictan instrucciones relativas a los gastos protocolarios.
- Acuerdo de 29 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Medalla de la Universidad de Zaragoza Normativa
- Acuerdo de 10 de abril de 2014, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento del nombramiento de los doctores honoris causa. Normativa

Normas de centros y departamentos



- Acuerdo de 17 de febrero de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento marco de Centros de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 8 de junio de 2005, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento marco de Departamentos de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 19 de octubre de 2005, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento marco de Institutos Universitarios de Investigación de la Universidad de Zaragoza

BOUZ

- Resolución del Rector, de 21 de septiembre de 2005, por la que se modifica la Resolución del Rector, de 31 de enero de 2001, por la que resolvía la creación del Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza

Registro

- 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.

	<p style="text-align: center;">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 12 de 19	

- Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- Acuerdo de 17 de diciembre de 2003, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se regula el registro general de la Universidad. (BOUZ 24)

8. Formas de participación del usuario

Para la mejora de nuestra gestión puede darnos su opinión a través del correo electrónico que figura en esta carta de servicios o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza

9. Fecha de entrada en vigor



La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el BOUZ. El plazo para su revisión será de dos años a partir de esa fecha.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES



Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
Expedición de certificaciones	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de la comunidad universitaria. Egresados. 	Atender las peticiones de miembros de la comunidad universitaria y egresados en el plazo máximo de 3 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> Número de certificados expedidos. Fecha de solicitud y de expedición. 	Anualmente	90%
Elaboración y publicación del Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de la comunidad universitaria. Sociedad en general. 	Publicación del BOUZ en el plazo máximo de 5 días hábiles tras la recepción de los acuerdos.	<ul style="list-style-type: none"> Número de BOUZ publicados. Fecha de publicación. 	Anualmente	90%
Organización de los procesos electorales de renovación de Rector y de órganos colegiados: Claustro	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de la comunidad universitaria. 	Organización de los procesos electorales con publicidad y transparencia.	<ul style="list-style-type: none"> Publicación en web. Envío de mails a los miembros del cuerpo electoral. Difusión por iUnizar. Participación. 	Anualmente	El 90% del censo electoral conoce y puede ejercer su derecho.

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
Universitario, Consejo de Gobierno y Comisiones universitarias.		Facilitar la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación en web. • Envío de mails a los miembros del cuerpo electoral. • Difusión por iUnizar. • Participación. 	Anualmente	El 90% del censo electoral conoce y puede ejercer su derecho.
		Puesta a disposición de los resultados de forma fiable y transparente.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación en web. • Difusión por iUnizar. 	Anualmente	El 90% del censo electoral conoce los resultados y confía en su validez.
Apoyo y asesoramiento a centros y departamentos en sus procesos electorales.	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de dirección y administración de centros y departamentos. 	Atender todas las consultas de los centros y departamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de atención a las demandas de centros y departamentos. 	Anualmente	100%
Elaboración de la memoria anual del curso académico		Elaborar la memoria académica con la información más relevante.	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de la presentación. 	Anual	Publicación en tiempo y forma.

Servicio prestado	Grupos de interés	Compromiso	Indicador	Frecuencia de medición	Estándar de calidad
	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de la comunidad universitaria. Sociedad en general. 	<p>Tenerla preparada para su presentación ante el Claustro.</p> <p>Hacerla llegar a toda la comunidad universitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Publicación en web. ● Difusión por iUnizar. 		
Apoyo a los órganos colegiados de gobierno (Consejo de Gobierno y Claustro)	<ul style="list-style-type: none"> Miembros de los órganos colegiados de gobierno. Miembros de comunidad universitaria. 	Apoyo eficaz para la elección, constitución, funcionamiento y toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Los órganos colegiados de gobierno tienen el apoyo que precisan para su funcionamiento. Toda la documentación puesta a disposición de los miembros a través de la web y en papel en la sesión. 	Anual	100%
Custodia de convenios	<ul style="list-style-type: none"> Unidades de la Universidad. Miembros de comunidad universitaria. 	Atender las solicitudes de acceso a los convenios en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	<ul style="list-style-type: none"> Número de solicitudes de acceso presentadas. 	Anual	100%.
		Proceso y archivo de convenios en un plazo máximo de 2 días hábiles.	<ul style="list-style-type: none"> Número de convenios recibidos. 	Anual	95%.



	<p align="center">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 16 de 19	

Organización de los actos solemnes universitarios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Miembros de la comunidad universitaria. ● Sociedad en general. 	Los actos solemnes universitarios ofrecen la mejor imagen posible de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de asistentes ● Satisfacción de los participantes ● Evaluación a posteriori 	Permanente	95% de evaluaciones positivas
Apoyo a los centros en la organización de sus actos solemnes	<ul style="list-style-type: none"> ● Equipos de dirección y administración de centros y departamentos. ● Miembros de la comunidad universitaria. ● Sociedad en general. 	Apoyo a los centros para que sus actos solemnes ofrezcan la mejor imagen posible de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de asistentes ● Satisfacción de los participantes ● Evaluación a posteriori. 	Permanente	95% de evaluaciones positivas
Tramitación de los nombramientos y ceses de los cargos académicos de la Universidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Cargos académicos. 	Los nombramientos y ceses se tramitan en un plazo máximo de 2 días desde su recepción.	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de solicitudes presentadas ● Plazo de puesta a la firma del Rector. 	Permanente	El 95% de los nombramientos y ceses se ponen a la firma del rector en máximo 2 días
Coordinación y seguimiento de los nombramientos y ceses de agentes del sistema de calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades de la Universidad. ● Agentes del sistema de calidad. 	El procedimiento de nombramiento y cese de los agentes del sistema de calidad se ejecuta con normalidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de solicitudes presentadas ● Las distintas unidades implicadas aplican el procedimiento de forma coordinada. 	Permanente	El 95% de los nombramientos y ceses se realizan sin problemas

	<p align="center">CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales</p>	Edición: v.2.	
		Fecha: 26/05/2015	
		Página 17 de 19	

			<ul style="list-style-type: none"> ● Evaluación posterior 		
<p>Coordinación y seguimiento de los nombramientos y ceses de coordinadores de programas de doctorado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades de la Secretaría General. ● Unidades de la Universidad. 	<p>El procedimiento de nombramiento y cese de los coordinadores de programas de doctorado se ejecuta con normalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de solicitudes presentadas ● Las distintas unidades implicadas aplican el procedimiento de forma coordinada. 	<p>Permanente</p>	<p>El 95% de los nombramientos y ceses se realizan sin problemas</p>
<p>Gestión económica y de inventario del presupuesto de la Secretaría General y apoyo administrativo a todas sus unidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades de la Secretaría General. ● Unidades de la Universidad. 	<p>Cumplimiento del presupuesto y gestión eficiente de los recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ejecución del 100% del presupuesto ● Pago de facturas en el plazo de 30 días desde la recepción, siempre que haya disponibilidad en cuenta. 	<p>Permanente</p>	<p>100%</p>
<p>Gestión de la web de Secretaría General y de las bases de datos de cargos académicos, representantes, convenios y normativa universitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades de la Universidad. ● Equipos de dirección y administración de centros y departamentos. ● Miembros de la comunidad universitaria. 	<p>La Web de la Secretaría General actualiza en máximo 2 días hábiles la información cargos y normativa.</p> <p>Las bases de datos de Secretaría General se mantienen totalmente actualizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultas realizadas a la Web (contador). 	<p>Mensual</p>	<p>El 95% de los cambios se actualizan en la web en plazo.</p> <p>El 100% de la información de la web está actualizada.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ● Sociedad en general. 				
<p>Registro auxiliar del Edificio Paraninfo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Unidades de la Universidad. ● Miembros de la comunidad universitaria. ● Sociedad en general. 	<p>La documentación se registra en el mismo día en que llega</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de registros realizados 	<p>Permanente</p>	<p>El 100% de los documentos se registran en el mismo día</p>

	CARTA DE SERVICIOS Sección de Asuntos Generales	Edición: v.2. Fecha: 26/05/2015 Página 19 de 19	
---	--	---	---

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

La comunicación interna de la carta de servicios se realizará mediante:

- a) Publicación en la web de Secretaría General
- b) Publicación en el BOUZ tras su aprobación por Consejo de Gobierno
- c) Publicación en el boletín iUnizar
- d) Reuniones de coordinación semanales.

2. Comunicación externa

La comunicación externa se realiza asimismo a través de:

- a) Publicación en la web de Secretaría General
- b) Publicación en el BOUZ tras su aprobación por Consejo de Gobierno
- c) Publicación en el boletín iUnizar

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

Ante cualquier sospecha o constancia de incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos y, en su caso, de sus correspondientes indicadores, se procederá a evaluar las causas y condiciones que lo han producido y se adoptarán las medidas oportunas de corrección.

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

Las sugerencias, quejas o reclamaciones se podrán presentar de la siguiente forma:

- en papel a través del Centro de Información Universitaria o de cualquier registro de la Universidad de Zaragoza,
- por correo electrónico a la cuenta secregen@unizar.es
- y a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza:

<https://sede.unizar.es:8743/UZA/uza/es/CatalogoServiciosAction!inicio.action>

Todas serán respondidas por el Jefe de la Sección de Asuntos Generales en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción.