



## Carta de Servicios de Secretaría General (Sección de Asuntos Generales)

### Tabla de control de modificaciones:

| Edición | Modificación   | Fecha      |
|---------|--|------------|
| V 1.0   | Edición inicial  | 27/5/2015  |
| V 2.0   | Adaptación al PGGMCS y al nuevo modelo y contenidos del PRE 01.2.1. Inclusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. | 06/07/2021 |
|         |  |            |

### Tabla de control de firmas:

| ELABORADO POR:<br>Secretaría General   | REVISADO POR:<br>Inspección General de<br>Servicios                        | APROBADO POR:<br>Gerencia    |
|--|--|------------------------------|
| José M <sup>a</sup> Blanco Magdalena<br>Jefe de la Sección de Asuntos<br>Generales | Isabel Luengo Gascón<br>Directora de la Inspección<br>General de Servicios | Alberto Gil Costa<br>Gerente |

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



8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>



## 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 cuatro secciones: Registro General, Archivo Universitario, Servicio Jurídico 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.

El Servicio Jurídico es un servicio de asistencia a la Universidad, bajo la coordinación y supervisión de la Secretaría General, cuya finalidad es la asistencia jurídica a la Universidad a través de sus Letrados.

#### 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.

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

#### 2.1 MISIÓN

La Sección de Asuntos Generales es la unidad que da apoyo al Secretario General en las funciones que le asignan 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.

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 2 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

06/07/2021 13:16:00  
06/07/2021 13:20:00  
06/07/2021 13:23:00





## 2.2 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.

## 2.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La Secretaría General, en línea con el acuerdo del Consejo de Gobierno de mayo de 2019 por el que la Universidad de Zaragoza se adhiere a los ODS y a la Agenda 2030, tiene presente siempre en su actividad la consecución de los objetivos y metas, incorporándolos a su trabajo diario y a sus compromisos de calidad.

Consciente de la importancia estratégica de su labor en la gobernanza de la Universidad de Zaragoza, la Secretaría General trabaja junto al resto de la institución en el objetivo de garantizar una **educación de calidad (ODS 4)**, que resulte igualitaria, sostenible e inclusiva y garantice la **igualdad de oportunidades (meta 10.3)**.

Igualmente tiene presente la necesidad de **reducir el impacto ambiental negativo de su actividad (meta 11.6)**, mediante una adecuada gestión de los desechos y la reducción de los mismos mediante el **reciclado y la reutilización (meta 12.5)**, contribuyendo a la **sostenibilidad medioambiental de la actividad universitaria (ODS 12)**.

En el área de sus competencias específicas, la labor de la Secretaría General es fundamental para cumplir con el **Objetivo 16 (instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas)**, participando en la organización de los procesos electorales universitarios, que garantizan la adopción de **decisiones participativas y representativas (meta 16.7)**, y elaborando y difundiendo la memoria anual del curso académico, en línea con la **meta 16.6 (instituciones eficaces y transparentes)** y la **meta 16.10 (garantizar el acceso público a la información)**. Del mismo modo, con su cometido de custodia de convenios y acuerdos de cooperación, contribuye muy especialmente al cumplimiento de la **meta 17.17 (fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces)** en la esfera pública, público-privada, y de la sociedad civil).

A la hora de establecer sus compromisos de calidad, ha tenido muy presentes estas metas y objetivos incorporándolos a su actividad como un parámetro más de calidad en su trabajo.

## 3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

- Denominación completa: Sección de Asuntos Generales (integrada en la Secretaría General).
- Responsable de la Sección y del equipo de trabajo que ha participado en la elaboración de la carta, su gestión y seguimiento: José María Blanco Magdalena, Jefe de la Sección de Asuntos Generales.

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 3 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General  
Directora Inspección General de Servicios  
Gerente

06/07/2021 13:16:00  
06/07/2021 13:20:00  
06/07/2021 13:23:00





#### 4. Información de contacto

Dirección postal: CAMPUS PARAÍSO  
Edificio Paraninfo. 2ª planta  
Plaza Basilio Paraíso, 4  
50005 Zaragoza

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

Correo electrónico: [secregen@unizar.es](mailto:secregen@unizar.es)

Twitter: @GeneralUnizar

Negociado de Órganos Unipersonales: Teléfono (+34) 976762048

Correo electrónico: [sagou@unizar.es](mailto:sagou@unizar.es)

Negociado de Órganos Colegiados : Teléfono (+34) 976762055

Correo electrónico: [sagoc@unizar.es](mailto:sagoc@unizar.es)

Oficina auxiliar en materia de Registro: Teléfono (+34) 876554770

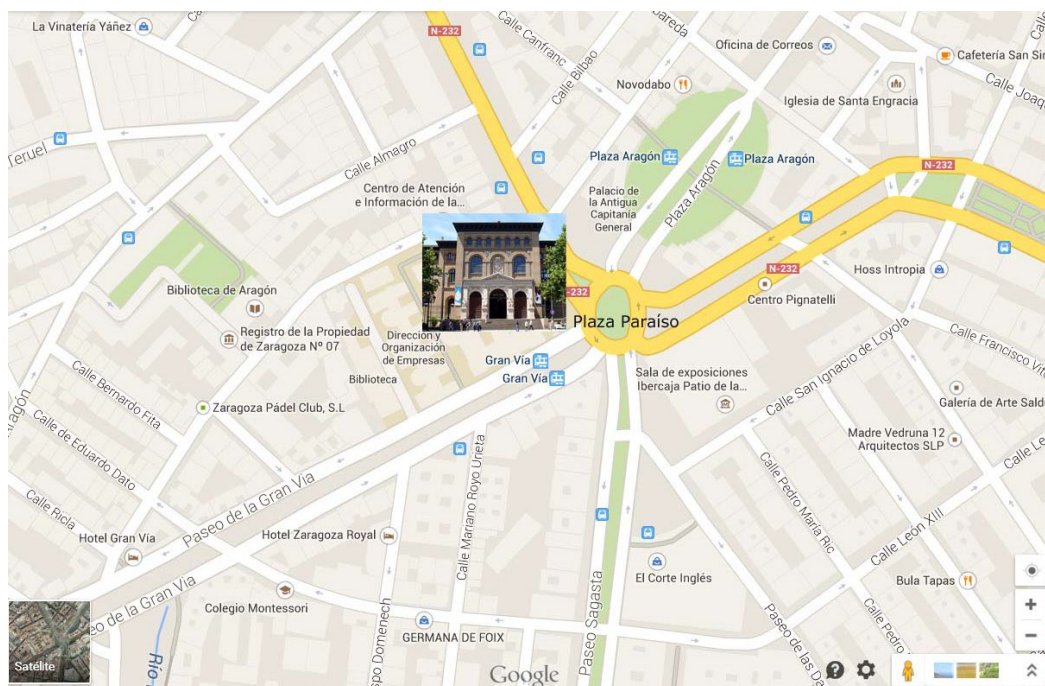
Forma de acceso y medios de transporte:

Autobús: líneas 33, 34, 38, N3, 21, N4, N6, 22, 35, 40, N1, N2, N7, 23, N41, 25, 51, 32, 30, N5, 41, 510

Tranvía: paradas en Gran Vía y plaza de Aragón

Horario de atención al público: de 9 a 14 horas, de lunes a viernes.

**Mapa de localización:** Latitud: 41.64747247567779, Longitud: -0.8864532608778024



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valida.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|                                       |  |                     |  |
|---------------------------------------|--|---------------------|--|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 4 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |  |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |  |



## 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).

### • 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.
19. Emisión de certificaciones.

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 5 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA  
MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
ALBERTO GIL COSTA

Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General  
Directora Inspeccion General de Servicios  
Gerente

06/07/2021 13:16:00  
06/07/2021 13:20:00  
06/07/2021 13:23:00





• **OTROS**

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

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

**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.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>



8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

|                                       |  |                     |  |
|---------------------------------------|--|---------------------|--|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 6 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |  |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |  |



- 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.

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

La normativa reguladora, siempre completa y actualizada, puede consultarse en las siguientes web:

-Normativa propia: <https://secregen.unizar.es/normativa>

-Normativa de gestión económica: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

## 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 <https://ae.unizar.es/?app=qys>

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 7 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA

Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General

06/07/2021 13:16:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

06/07/2021 13:20:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente

06/07/2021 13:23:00





## 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, y cada vez que resulte necesario, a la vista de los Informes de seguimiento y de los Planes de mejora que se elaboren.







## II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 1. Compromisos de calidad asumidos


La Secretaría General presta sus servicios atendiendo a estos cuatro parámetros:

- Garantía de la mejora continua de los procesos y servicios prestados. La Secretaría General se compromete a impulsar el sistema de quejas y sugerencias como medio para la mejora.
- Garantía de un servicio próximo a las personas usuarias. La Secretaría General se compromete a proporcionar la información sobre la prestación de los servicios a través de su página web.
- Garantía de confidencialidad. Se garantiza la más estricta confidencialidad de la documentación y la información de carácter personal que se trata en la Secretaría General, que además estará sujeta a reserva por parte de todo el personal que la integra.
- Garantía de profesionalidad. El personal de la Secretaría General se compromete a desarrollar las competencias y adquirir los conocimientos necesarios para ofrecer el mejor servicio.

Y concreta sus compromisos de calidad en:

1. Atender las peticiones de expedición de certificaciones de miembros de la comunidad universitaria y egresados en el plazo máximo de 2 días hábiles.
2. Publicación del BOUZ en el plazo máximo de 10 días hábiles tras la recepción de los acuerdos.
3. Organización de los procesos electorales con publicidad y transparencia, facilitando la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria. 
4. Puesta a disposición de los resultados electorales de forma fiable y transparente. 
5. Atender las consultas de los centros y departamentos en materia electoral en el plazo máximo de dos días. 
6. Elaborar puntualmente la memoria académica con la información más relevante, presentarla al Claustro y hacerla llegar a toda la Comunidad Universitaria 
7. Apoyar eficazmente al Consejo de Gobierno y al Claustro para la elección, constitución, funcionamiento y toma de decisiones.
8. Atender las solicitudes de acceso a los convenios en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción 
9. Procesado y archivo de convenios en un plazo máximo de 3 días hábiles 
10. Ofrecer la mejor imagen posible de la Universidad en los actos solemnes universitarios.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 8 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |   |





11. Apoyar a los centros para que sus actos solemnes ofrezcan la mejor imagen posible de la Universidad.
12. Tramitar los nombramientos y ceses en un plazo máximo de 2 días desde su recepción.
13. Cumplimiento del 100% del presupuesto y gestión eficiente de los recursos
14. Ofrecer en la Web de la Secretaría General contenidos atractivos y útiles, especialmente en materia de normativa, actualizando con la máxima diligencia la información sobre cargos y normativa, y manteniendo totalmente actualizadas las bases de datos de Secretaría General.
15. En sus funciones de Registro auxiliar, registrar la documentación en el mismo día en que llega.



8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|                                       |  |                     |  |
|---------------------------------------|--|---------------------|--|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 9 / 14      |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |  |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |  |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |  |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |  |



8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|   |                           |                 |   |
|---|---------------------------|-----------------|---|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> |                 |  |
|   | Versión: 2.0              |                 |   |
|   | Fecha: 06/07/2021         |                 |   |
|   |                           | Página 10 de 14 |   |

## 2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS   | COMPROMISO   | INDICADOR  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN      | ESTÁNDAR DE CALIDAD  | OBSERVACIONES  |
|--|--|--|--|-----------------------------|--|--|
| Expedición de certificaciones  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Egresados.</li> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul> | Atender las peticiones de miembros de la comunidad universitaria y egresados en el plazo máximo de 2 días hábiles.   | % de certificados emitidos en el plazo de 2 días hábiles                                   | semestralmente              | 90%  | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |
| Elaboración y publicación del Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul>  | Publicación del BOUZ en el plazo máximo de 10 días hábiles tras la recepción de los acuerdos.  | % de BOUZ publicados en el plazo de 10 días  | Anualmente                  | 90%  | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |
| Organización de los procesos electorales de renovación de Rector y de órganos colegiados: Claustro Universitario, Consejo de Gobierno y Comisiones universitarias. | Miembros de la comunidad universitaria   | Organización de los procesos electorales con publicidad y transparencia, facilitando la participación de todos los miembros de la comunidad universitaria. | % de incidencias comunicadas   | Tras cada proceso electoral | <5% de incidencias respecto al censo publicado                 | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |
| Apoyo y asesoramiento a centros y departamentos en sus procesos electorales.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de dirección y administración de centros y departamentos.</li> </ul>  | Puesta a disposición de los resultados de forma fiable y transparente.   | % de incidencias comunicadas relativas a la publicación y difusión de los resultados       | Tras cada proceso electoral | <5% de incidencias respecto al censo publicado                 | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |
| Elaboración de la memoria anual del curso académico  | Miembros de la comunidad universitaria   | Elaborar puntualmente la memoria académica con la información más relevante, presentarla al Claustro y hacerla llegar a toda la Comunidad Universitaria    | % de consultas atendidas en el plazo de dos días   | trimestralmente             | 90%  | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |
|  |  |  | Plazo transcurrido desde la aprobación hasta la publicación en web y difusión por iUnizar. | Anual                       | 10 días máximo entre la aprobación y la publicación y difusión | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo. |

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 10 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA

Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General

06/07/2021 13:16:00

MARIA ISABEL LUENGO GASCON

Directora Inspección General de Servicios

06/07/2021 13:20:00

ALBERTO GIL COSTA

Gerente



06/07/2021 13:23:00






8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|  |                           |                   |   |
|--|---------------------------|-------------------|---|
| <br><b>Universidad Zaragoza</b> | <b>CARTA DE SERVICIOS</b> | Versión: 2.0      | <br><b>Secretaría General Universidad Zaragoza</b> |
|  |                           | Fecha: 06/07/2021 |   |
|  |                           | Página 11 de 14   |   |

| SERVICIO PRESTADO   | GRUPO/S DE INTERÉS  | COMPROMISO   | INDICADOR  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN | ESTÁNDAR DE CALIDAD                              | OBSERVACIONES  |
|---|---|--|--|------------------------|--|--|
| Apoyo a los órganos colegiados de gobierno (Consejo de Gobierno y Claustro)                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de los órganos colegiados de gobierno.</li> <li>Miembros de comunidad universitaria.</li> </ul>   | Apoyo eficaz para la elección, constitución, funcionamiento y toma de decisiones.                          | Los órganos colegiados de gobierno tienen el apoyo que precisan para su funcionamiento, y sus miembros disponen de toda la documentación a través de la web y en papel en la sesión. | Anual                  | 100% de sesiones con la documentación disponible | Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Colegiados.<br>Herramienta: Aplicación de encuestas de satisfacción por correo. |
| Custodia de convenios  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades de la Universidad.</li> <li>Miembros de comunidad universitaria.</li> </ul>   | Atender las solicitudes de acceso a los convenios en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción. | % de solicitudes de acceso a los convenios atendidas en un plazo de dos días.  | Anual                  | 100%   | Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Unipersonales.<br>Herramienta: Hoja de cálculo.                                 |
| Organización de los actos solemnes universitarios.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> <li>Equipos de dirección y administración de centros y departamentos.</li> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul> | Proceso y archivo de convenios en un plazo máximo de 3 días hábiles.                                       | % de convenios procesados y archivados en un plazo de tres días.   | Anual                  | 95%  | Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Unipersonales.<br>Herramienta: Hoja de cálculo.                                 |
| Apoyo a los centros en la organización de sus actos solemnes  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul>   | Los actos solemnes universitarios ofrecen la mejor imagen posible de la Universidad.                       | Satisfacción de los participantes, según evaluación a posteriori.  | Tras cada acto         | 95% de evaluaciones buenas o muy buenas          | Responsable: Jefe del Negociado de Órganos Colegiados.<br>Herramienta: Aplicación de encuestas de satisfacción por correo                  |
|   |   | Apoyo a los centros para que sus actos solemnes ofrezcan la mejor imagen posible de la Universidad.        | Satisfacción de los participantes, según evaluación a posteriori.  | Tras cada acto         | 95% de evaluaciones buenas o muy buenas          | Herramienta: Aplicación de encuestas de satisfacción por correo.   |

CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 11 / 14

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

 JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA  
 MARIA ISABEL LUENGO GASCON  
 ALBERTO GIL COSTA



 Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General  
 Directora Inspección General de Servicios  
 Gerente

 06/07/2021 13:16:00  
 06/07/2021 13:20:00  
 06/07/2021 13:23:00





8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|   |                                      |  |   |
|---|--------------------------------------|--|---|
|  | <b>CARTA DE SERVICIOS</b>            |  |  |
|   | Versión: 2.0                         |  |   |
|   | Fecha: 06/07/2021<br>Página 12 de 14 |  |   |

| SERVICIO PRESTADO  | GRUPO/S DE INTERÉS  | COMPROMISO  | INDICADOR  | FRECUENCIA DE MEDICIÓN  | ESTÁNDAR DE CALIDAD   | OBSERVACIONES   |
|--|---|---|--|-------------------------|---|---|
| Tramitación de los nombramientos y ceses de los cargos académicos de la Universidad.   | Cargos académicos.  | Los nombramientos y ceses se tramitan en un plazo máximo de 2 días desde su recepción.  | % de solicitudes presentadas puestas a la firma del Rector en un plazo inferior a dos días.  | trimestralmente         | El 95% de los nombramientos y ceses se ponen a la firma del rector en máximo 2 días | Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Unipersonales.<br>Herramienta: Hoja de cálculo.            |
| Gestión económica y de inventario del presupuesto de la Secretaría General y apoyo administrativo a todas sus unidades.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría General.</li> <li>Unidades dependientes de la Secretaría General.</li> </ul>  | Cumplimiento del presupuesto y gestión eficiente de los recursos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del 100% del presupuesto</li> <li>Pago de facturas en el plazo de 20 días desde la recepción, siempre que haya disponibilidad en cuenta.</li> </ul> | Anual o trimestralmente | 100% del presupuesto ejecutado<br>98% de facturas pagadas en menos de 20 días       | Responsable del seguimiento: Jefe de Sección.<br>Herramienta: Hoja de cálculo.  |
| Gestión de la web de Secretaría General y de las bases de datos de cargos académicos, representantes, convenios y normativa universitaria. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades de la Universidad.</li> <li>Equipos de dirección y administración de centros y departamentos.</li> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul> | La Web de la Secretaría General presenta contenidos atractivos y útiles, especialmente en materia de normativa, se actualiza con la máxima diligencia la información sobre cargos y normativa, y las bases de datos de Secretaría General se mantienen totalmente actualizadas. | Visitas realizadas a la Web (contador).  | Permanente              | Incremento anual de las visitas a la web >2% anual                                  | Responsable: Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Colegiados.<br>Herramienta: Matomo o similar. |
| Registro auxiliar del Edificio Paraninfo.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Unidades de la Universidad.</li> <li>Miembros de la comunidad universitaria.</li> <li>Sociedad en general.</li> </ul>  | La documentación se registra en el mismo día en que llega   | % de registros realizados en el mismo día  | Permanente              | El 100% de los documentos se registran en el mismo día                              | Responsable del seguimiento: Jefe del Negociado de Órganos Unipersonales.<br>Herramienta: Hoja de cálculo.            |

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 12 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |   |

### III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

#### 1. Comunicación interna

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

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

#### 2. Comunicación externa

La comunicación externa se realiza asimismo a través de:

- Publicación en la web de Secretaría General y de la Inspección General de Servicios.
- Publicación en el BOUZ tras su aprobación por Consejo de Gobierno.
- 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 o de revisión del compromiso o sus indicadores.

### 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, las sugerencias, quejas o reclamaciones se podrán presentar también 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](mailto:secregen@unizar.es)

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 13 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspección General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |   |


- Y a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza: <https://ae.unizar.es/?app=qys>

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



8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7>

|                                       |  |                     |   |
|---------------------------------------|--|---------------------|---|
| CSV: 8232c53bd65756c1c1ea2a52d08443b7 | Organismo: Universidad de Zaragoza                       | Página: 14 / 14     |  |
| Firmado electrónicamente por          | Cargo o Rol  | Fecha               |   |
| JOSE MARIA BLANCO MAGDALENA           | Jefe de Sección de Asuntos Generales, Secretaría General | 06/07/2021 13:16:00 |   |
| MARIA ISABEL LUENGO GASCON            | Directora Inspeccion General de Servicios                | 06/07/2021 13:20:00 |   |
| ALBERTO GIL COSTA                     | Gerente  | 06/07/2021 13:23:00 |   |